МАСТЕРА ПСИХОЛОГИИ

МАСТЕРА ПСИХОЛОГИИ

Е. П. Ильин

ПСИХОЛОГИЯ ДОВЕРИЯ



Москва · Санкт-Петербург · Нижний Новгород · Воронеж
Ростов-на-Дону · Екатеринбург · Самара · Новосибирск
Киев · Харьков · Минск
2013

ББК 88.53
УДК 316.62
И46

Ильин Е. П.
И46 Психология доверия. — СПб.: Питер, 2013. — 288 с.: ил.

ISBN 978-5-496-00017-8

Из всех актуальных кризисов именно кризис доверия вызывает сегодня наиболее серьезные опасения. В связи с этим зачастую высказывается мнение о том, что современное общество неуклонно превращается в общество лжи, в общество, в котором доверие становится одной из высших ценностей, привлекающих к себе максимум внимания. В новой книге профессора Ильина эта тема раскрыта максимально полно, что явилось результатом использования последних научных данных.

Издание адресовано студентам и преподавателям психологических и педагогических факультетов, а также всем специалистам, работающим в системе «человек—человек».

В оформлении обложки использован фрагмент картины Рембрандта ван Рейна.

ББК 88.53
УДК 316.62

ISBN 978-5-496-00017-8

Оглавление

Предисловие **8**

Введение **9**

Раздел первый
Доверие и доверчивость как проблема психологии

Глава 1. Общетеоретические вопросы психологии доверия **18**

1.1. Что такое доверие 18
1.2. Вера, доверие, уверенность. 24
1.3. Направления изучения доверия 33
1.4. Функции доверия 34
1.5. Структура акта доверия. 37
1.6. Факторы, влияющие на формирование доверия. 39
1.7. Этапы формирования доверительных отношений. .40
1.8. Характеристики доверия. 42

Глава 2. Виды и типы доверия **44**

2.1. Виды доверия 44
2.2. Доверие к миру 45
2.3. Доверие себе 46
2.4. Обобщенное (социальное, общее) и межличностное доверие 49
2.5. Типы доверия 52

Глава 3. Недоверие как средство безопасности **56**

3.1. Издержки доверчивости, или «Люди! Будьте бдительны!» 56
3.2. Ложь и обман: их распознавание 60
3.3. Недоверие как самостоятельный феномен 64

Глава 4. Доверчивость/недоверчивость как свойства личности **66**

4.1. Доверчивость как свойство личности. 67
4.2. Недоверчивость как свойство личности 81

4.3. Издержки недоверчивости . . . 90
4.4. Генезис доверчивости/недоверчивости . . . 90
4.5. Возрастные и гендерные особенности доверия и доверчивости . . . 100

Глава 5. Кому больше доверяют . . . 103

5.1. Знание других и доверие к ним . . . 103
5.2. Свойства личности человека, вызывающие к нему доверие . . . 105
5.3. Различие критериев доверия/недоверия . . . 106
5.4. Что усиливает доверие . . . 108
5.5. Что подрывает доверие . . . 114
5.6. Как войти в доверие . . . 115

Глава 6. Доверительные отношения и общение . . . 120

6.1. Что такое доверительное общение . . . 120
6.2. Невербальные средства выражения доверия/недоверия в процессе общения . . . 126
6.3. Доверие и социально-психологический климат в группе . . . 131

Раздел второй
Проявление доверия в различных сферах жизнедеятельности человека

Глава 7. Доверие в организациях . . . 134

7.1. Доверие в рекрутинговой деятельности, или Как внушить доверие и не быть обманутым при поступлении на работу . . . 134
7.2. Доверие/недоверие в организации . . . 138
7.3. Личностные и половые особенности проявления доверия в организации . . . 155
7.4. Формирование доверия в организациях . . . 157
7.5. Кризис доверия в организации и его восстановление . . . 161
7.6. Доверяй, но проверяй . . . 165

Глава 8. Доверие в банковской сфере и бизнесе . . . 167

8.1. Банковское кредитование и доверие . . . 167
8.2. Инвестирование в банки и доверие . . . 168
8.3. Доверие в коммерческой деятельности . . . 170
8.4. Доверие между продавцом и покупателем . . . 176
8.5. Доверие к рекламе . . . 182

Глава 9. Доверие в общественно-политической жизни . . . 191

9.1. Доверие к средствам массовой информации . . . 191
9.2. Доверие к государственным структурам . . . 193
9.3. Доверие к политике и политикам . . . 196
9.4. Доверие к политическому оратору . . . 201

Глава 10. Доверие в сфере помогающих профессий 203
10.1. Доверие в медицине 203
10.2. Доверие в психотерапии 209
10.3. Доверие и образование. 211
10.4. Доверительность в работе психолога и социального педагога 226

Глава 11. Доверие и делинквентное поведение 228
11.1. Особенности доверия у подростков-правонарушителей 228
11.2. Доверительное общение подростков с делинквентным поведением 230

Список литературы 233

Приложение 262
Шкала подозрительности 262
Шкала «Доверчивость/подозрительность» 262
Шкала «Подозрительность» 263
Тест на мнительность. 264
Тест-опросник Т. Лири 265
Рефлексивный опросник уровня доверия к себе 267
Опросник для изучения критериев доверия и недоверия личности другим людям 268
Методика изучения доверия/недоверия личности миру, другим людям, себе 273
Методика оценки доверия/недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации. 274
Методика оценки уровня доверия в организации Р. Б. Шо 275
Методика «Вера в людей» М. Розенберга. 276
Методика межличностного доверия Р. Левицки, М. Стивенсон и Б. Банкер. 277
Методика оценки доверия/недоверия личности другим людям. 278
Рефлексивный опросник уровня доверия к себе 280
Анкета доверия рекламе 281

Предисловие

Когда мне предложили написать данную книгу, у меня возникли некоторые сомнения. Дело в том, что по этой теме уже опубликован ряд отечественных и зарубежных монографий (Т. П. Скрипкина, 1997, 2000; В. П. Зинченко, 2001; В. И. Антоненко, 2006; А. Б. Купрейченко, 2008; Brown, 1994; Hardin, 1998; Luman, 1979; Trust et al., 1988; Distrust, 2004; Trust, Distrust, 2007; Schreier, 2012, и др.). Однако ознакомление с ними показало, что в одном случае, обладая достаточной полнотой изложения проблемы, книга издана уже много лет назад и поэтому не охватывает новейшую литературу (Т. П. Скрипкина); в другом случае книга написана в жанре эссе и включает много отвлеченных рассуждений, при этом, несмотря на название, в ней почти ничего не говорится об исследованиях доверия (В. П. Зинченко); в третьем случае, наоборот, в книге дублируется диссертация автора (например, А. Б. Купрейченко), т. е. она является сугубо научным трудом; в четвертом случае книги зарубежных авторов не переведены на русский язык. При этом каждый автор отстаивает свою позицию, что не дает возможности составить многостороннее и по возможности целостное представление о проблеме. Эти обстоятельства и подвигли меня взяться за написание данной книги. Она, с одной стороны, является как бы продолжением раскрытия темы о психологии риска,[1] затрагивая один из ее аспектов — проявление доверия к другим людям, рекламе, СМИ, что безусловно связано с риском,[2] а с другой — является завершением цикла публикаций издательства «Питер», связанных с психологией лжи и обмана, со способами их распознавания,[3] без чего проявление доверия или недоверия невозможно.

Основные вопросы, которые меня интересовали при написании этой книги, — личностные особенности людей, которые доверяют и кому доверяют, а также внешние обстоятельства, которые сопутствуют доверию тому или иному лицу. Рассмотрена также проблема доверия в различных областях деятельности человека.

В книге дается обширный список отечественной и иностранной литературы по рассмотренной теме.

Несмотря на то что В. П. Зинченко (2001) считает, что, когда речь идет о возможности и целесообразности довериться человеку, его чести и совести, тесты бессильны и что довериться можно лишь личности, которая сама по себе большая редкость, я все же счел целесообразным в приложении привести ряд методик определения доверчивости и доверия к объекту общения и взаимодействия, разработанных разными авторами.

---

[1] *Ильин Е. П.* Психология риска. СПб.: Питер, 2012.

[2] Непредсказуемость, неопределенность и риск — понятия, часто лежащие в основе определения доверия. П. Штомпка определяет доверие как «ставку на случайные, непредсказуемые действия других» (Sztompka, 1999). А Дасгупта пишет, что «решающим в определении доверия является условие того, что проверить действия окружающих невозможно. Если это возможно до того, как действия произойдут, и до того, как я осуществлю свое собственное действие, слово "доверие" теряет смысл» (Dasgupta, 1988). Джон Боулби назвал способность выстраивать отношения доверия с коллегами, близкими, друзьями «способностью создавать безопасную основу», которая позволяет рисковать.

[3] *Экман П.* Психология лжи. 4-е изд. СПб.: Питер, 2012.

Введение

Доверие

Глупец причиной бед меня считает,
Презренный циник не желает знать,
Мошенник мною злоупотребляет,
А честный лох стремится оправдать.
Со мною связь стыдливо трус скрывает,
Боясь прослыть в народе простаком.
Но кто меня достоин, тот узнает
Святую мать любви в лице моем.

Гольдман А. А.

Проблеме доверия психологами, социологами и представителями других наук в последние годы уделяется все большее внимание. И это не случайно. Имеющееся в наше время разобобществление жизни людей, растущая автономия личности приводят к социальному отчуждению людей друг от друга, к одиночеству, отсутствию взаимопонимания. На этой основе формируются ожесточение людей, рост агрессивности, неприятия друг друга, безразличие к судьбам других людей. Наблюдается все большая степень утраты доверия к другим людям, а вместе с этим уходят такие нравственные идеалы, как взаимопомощь, поддержка, добрососедство. Неслучайно Б. Шейер (Scheier, 2012) значительную часть своей книги о доверии посвятил альтруизму.

Растет число людей, которые сомневаются во всем — в работе, политике, морали, но, что хуже всего, эти люди думают, что такое состояние является нормальным. Они чувствуют себя одинокими, сбитыми с толку, бессильными изменить что-либо: в жизни они полагаются не на собственные мысли, эмоции, ощущения, а следуют официально принятым стандартам. Хотя активное сомнение этим людям-автоматам не присуще, его место занимают индифферентность и релятивизм.

Россия сегодня представлена в числе стран «низкого доверия», для которых характерна установка «каждый является потенциальным вором, обманщиком», пока не докажет обратного (П. Штомпка, 2006). Социологические исследования последних лет свидетельствуют о таком уровне недоверия к «другому» в нашей стране, который достаточен для заключения о «разрушении самой материи социальности» (Л. Д. Гудков с соавт., 2008). Так, согласно исследованиям «Левада-центра», на протяжении 2006–2008 гг. соответственно 72, 68 и 70% респондентов убеждены, что «с людьми надо быть осторожными» (Л. Д. Гудков с соавт., 2008).

Анализ данных проведенного социологического исследования по теме «Траст», привлеченные данные Всемирного ценностного опроса (World values survey) показали, что уровень межличностного доверия в современном российском обществе в целом достаточно низок — как в абсолютных цифрах, так и в относительных — по сравнению с различными странами. Российский уровень доверия много хуже, чем у Скандинавских стран социализированного капитализма и дальневосточных стран самобытного капитализма и немного хуже, чем у англосаксонских стран конкурентного капитализма. Однако он лучше, чем у некоторых стран догоняющего развития. Если сравнивать с транзитивными странами, то Россия близка к Чехии, обгоняя Польшу, превосходит некоторые восточноевропейские страны, кроме Украины и Белоруссии.

Ромашкин Г. С., 2011. С. 23

Доверие является одним из важных понятий сферы нравственных основ поведения, выступая как этическая категория морали. Например, С. Джурард и П. Ласкау доверие рассматривают как явление, связанное с самораскрытием. Поэтому, пишет И. В. Антоненко (2006), «наиболее разработанными являются социологические представления о доверии. Крупнейшие ученые-социологи предложили ряд теорий доверия: из западных специалистов это в первую очередь Н. Луман (доверие как генерализованное ожидание того, что другой человек будет сдерживать свою свободу; доверие как способ противостояния сложности социума; доверие и риск), Э. Гидденс (доверие как вера в надежность человека или системы; социальные системы с низким и высоким уровнем доверия), Ф. Фукуяма (доверие как моральный капитал сообщества; культурные различия в уровне доверия), А. Селигмен (доверие как существенный компонент всех устойчивых общественных отношений; проблема установления доверия как специфика современности; доверие как функция деятельности социальных акторов, реализующаяся вне сферы системных ролевых ожиданий), П. Бурдье (анализ доверия в аспекте политической жизни общества), П. Штомпка (доверие и риск; виды доверия по различным основаниям; культуры доверия). К проблеме доверия обращалось и значительное число других известных социологов: С. Айзенштадт, Б. Барбер, У. Бек, Д. Гамбетта, Дж. Колеман, С. Лэш, Л. Ронингер, Р. Хардин и др. Тем не менее даже такие обобщающие и претендующие на завершение труды, как "Trust: a sociological theory" П. Штомпки (1999), вызывают массу споров и критики среди специалистов, т. е. на самом деле до построения завершающей теории доверия, не говоря уже об исчерпывающих эмпирических изысканиях, весьма далеко» (с. 3).

Однако парадокс заключался в том, что различные социальные феномены осмысливались через понятие доверия в самых различных направлениях исследования социальной науки — этике, социологии больших и малых групп, психологии общения и межличностных отношений, экономической теории, сущность же самого доверия как самостоятельного явления оставалась невыясненной. Как справедливо отмечает Т. П. Скрипкина, сущность данного явления имеет глубоко психологическую природу и служит основой как отношений между людьми, так и взаимодействия человека с миром в целом и даже с самим собой. Неслучайно психологические исследования доверия на Западе первоначально были связаны в основном с проблемой установления доверия в процессе психотерапии и пси-

хологического консультирования. Да и аспекты доверия, изучаемые социологами в сфере существования и развития больших и малых групп, психологии общения и межличностных отношений, являются не только социологическими, но в большей степени психологическими.

Среди крупнейших психологов, рассматривавших проблему доверия, следует отметить Э. Эриксона (онтогенез доверия; базисное доверие; базисное недоверие), К. Р. Роджерса (доверие и самоактуализация личности; доверие к природе человека), А. Г. Маслоу (доверие и самоактуализация; факторы, формирующие доверие; доверие и здоровье; проблема недоверия в современном обществе), Э. Фромма (вера и доверие; доверие и бессознательное знание; утрата доверия к себе), Э. Шострома (доверие и самоактуализация; терапия недоверия).

В настоящее время проблема доверия изучается социальной и экономической психологией, организационной психологией, психологией управления. Такой обширный спектр изучения феномена доверия связан с тем, что он имеет широкое проявление в различных сферах жизни и деятельности как отдельных людей, так и общества в целом. Поэтому феномен доверия рассматривается и многими другими смежными с психологией науками — антропологией, культурологией, философией, социологией, экономикой.

> Доверие является очень древним социальным образованием. Социальные, исторические корни доверия кроются в особенностях жизнедеятельности людей в первых человеческих сообществах. Являясь коллективным субъектом жизнедеятельности и находясь в обстановке внешней угрозы и опасностей, первичное человеческое сообщество сплачивалось, интегрировалось на основе внутригруппового доверия.
>
> *Плесовских С. Н., 2004*

Начало рассмотрения феномена доверия связано с работами философов Дж. Локка, Т, Гоббса, Ж.-Ж. Руссо, в которых обсуждались вопросы доверия государству, его моральные и нормативные основания.

Одним из ранних авторов, признававших первостепенную значимость доверия в человеческом взаимодействии, был Ральф Уолдо Эмерсон. Его очерк «Доверие к себе» — один из самых знаменитых. Блестящие идеи Р. Эмерсона, изложенные более 150 лет назад, не утратили своей актуальности и в наше время. «Верить собственному чувству и собственной мысли, верить, что истинно для тебя, для твоего сердца, — вот в чем гений», — писал он. И еще: «Верьте себе! Нет сердца, которое не откликнулось бы на зов этой струны» (с. 1, 2).

Следующая волна интереса к проблеме доверия связана уже с анализом традиционного и современного общества: Г. Зиммель и Ф. Теннис поставили вопрос о дифференциации личностного и обобщенного доверия. Затем интерес к изучению доверия заметно возрос во второй половине XX в. с обострением проблемы риска, связанной с неопределенностью и небезопасностью в современном обществе.

П. Н. Шихирев пишет, что начало изучения доверия в общественных науках пришлось на 1990-е гг., и тогда «постепенно стало выясняться, что казавшийся простым и самоочевидным объект, подобный дневному свету, содержит целый спектр

сложных оттенков» (1998, с. 374). Доверие присутствует во всех сферах личной и общественной жизни, поэтому имеет много аспектов своего рассмотрения: этическое, психологическое, социологическое и т. п. Доверие — стержневой элемент социального и психологического благополучия человека в обществе (Т. Говир, 1994). Его наличие создает у человека чувство безопасности и оптимизма.

Радикальные социальные преобразования, происходящие в реформируемой России, отмечает Т. П. Скрипкина (2000), породили социальную нестабильность, сопровождаемую резким разрушением устоявшихся норм и стереотипов, острым кризисом системы ценностей, обусловленным противоречивостью перехода от социоцентрической системы ценностей к персоноцентрической. Для множества людей это оборачивается утратой чувства личностной целостности, идентичности, утратой ощущения себя субъектом своих действий и поступков, что порождает кризис доверия, обнаруживаемый на всех уровнях социально-психологических отношений.

В свете этого неудивительно, что в последние два десятилетия в нашей стране разными специалистами: социологами,[1] экономистами,[2] юристами,[3] философами,[4] политологами,[5] антропологами по проблематике доверия проводятся многочисленные исследования. При этом, отражая специфику своего подхода, представители различных дисциплин уделяют внимание и общим вопросам, связанным с пониманием сущности доверия, его роли в жизни социума и отдельных людей.

Доверие и недоверие выступают детерминантами, с одной стороны, многообразных нравственно-психологических феноменов, а с другой — еще более многочисленных феноменов межличностного и межгруппового взаимодействия и социального поведения (активности) в целом (А. Л. Журавлев). Показана регуляторная роль доверия/недоверия в процессах категоризации личностью социального окружения, в готовности субъекта к соблюдению разной строгости социальных (в том

[1] См. публикации Э. Нейманиса (1989), Т. Говира (1994), Т. А. Праворотовой и Т. Говир (1994), И. В. Балуцкого (1997, 2002), Т. М. Мозговой (1999), Ю. А. Левада (2000, 2001), А. Л. Темницкого (2003), Г. М. Заболотной (2003), А. Ю. Алексеевой (2006–2008), И. В. Антоненко (2001–2006), Ю. В. Веселова (2004), Н. Н. Лобанова (2005), А. А. Дворянова (2006), С. А. Корнева (2006), Г. У. Солдатовой (2006), М. Г. Магомедова (2009), В. Н. Мининой (2009), Т. Б. Алишева (2009), П. Гросса (2010), Г. С. Ромашкина (2011),

[2] См. работы Г. И. Артемовой (2010), В. А. Дулича (1998), Б. З. Мильнера (1998), Г. В. Богаева (1999), И. А. Переверзевой (2000), В. В. Дементьева (2004), Л. С. Богдановой (2006), И. П. Гуровой (2007), В. П. Позднякова (2007), В. М. Геец (2005, 2010), А. В. Белянина и В. П. Зинченко (2010), И. И. Малого (2010), М. Сасаки с соавт. (2010), М. В. Балакшина (2011).

[3] См. публикации Д. В. Леонтьева (1996), А. Л. Журавлева и В. А. Сумароковой (1998), К. В. Михайлова (2000), А. А. Кокуева (2003), А. К. Ляско (2003, 2004), А. Н. Кокотова (2004), Е. В. Капусткиной (2004), В. Б. Звоновского (2008), П. М. Козыревой (2008).

[4] См.: Б. А. Рутковский (1967), Н. Ю. Тишкова (2000, 2002), Н. В. Косяк (2001), И. М. Усланер (2002), А. В. Комина (2003).

[5] См. публикации Н. Н. Ялеко (1992), Д. В. Ольшанского (1996), А. А. Галкина (1998), М. Руткевича (1999), И. К. Владыкиной и С. Н. Плесовских (2000), Д. М. Данкина (2000), И. Максимычева (2000), К. Ф. Заваршинского (2001), А. П. Бирюкова (2003), Е. А. Евстифеевой и А. А. Тягунова (2003), А. В. Коминой (2003), Ю. Н. Копыловой (2003), Е. Б. Моргунова (2004), С. Н. Плесовских (2004), В. Н. Лукина (2005), Г. Л. Кертман (2006), В. М. Сергеева (2007), П. А. Бычкова (2010).

числе и нравственных) норм и правил в отношениях и взаимодействиях с людьми (А. Б. Купрейченко).

Доверие/недоверие между политиками и главами государств влияет на судьбы целых народов. В качестве примера достаточно сослаться на недоверие И. В. Сталина к сведениям, поступавшим к нему с различных сторон, о готовящемся в ночь на 22 июня нападении на СССР гитлеровской Германии. В результате — гибель и пленение миллионов наших граждан в первые месяцы войны, оккупация фашистами громадных территорий.

Доверие составляет важный момент межличностного общения, межгруппового и организационного взаимодействия, а также функционирования общества в целом. Феномен доверия присутствует в политических и экономических отношениях, в сфере медицины, образования, религии, частной жизни и т. п. Собственно говоря, в любой области общественного бытия наличествует тот аспект взаимоотношений между людьми, который может быть выражен в категории доверия (недоверия), проявляемого отдельным индивидом, группой или обществом в целом к другому лицу, группе, тому или иному социальному явлению. Тем самым, доверие представляет собой тотальную эмпирическую категорию, которая требует своей адекватной теоретической экспликации как существенной характеристики функционирования социального организма, без которой объяснение общества будет неполным.

Можно с уверенностью говорить о том, что общество функционирует как система многоуровневого взаимного доверия. Доверие лежит в основе большинства процессов социальной, в том числе деловой коммуникации, составляет важнейший момент социального управления всех уровней. Только определенный уровень взаимного доверия сторон позволяет вообще состояться социальной коммуникации и направить ее в конструктивное русло. В противном случае общество начинает жить по принципу «Bellum omnium contra omnes» («Война всех против всех») (Т. Гоббс), наращивая паранойяльную подозрительность и агрессию и быстро деградируя во всех социальных и культурных формах.

Антоненко И. В., 2006

Если человек не умеет доверять, ему трудно создать близкие отношения с людьми. Он рискует попасть в заколдованный круг изолированности: чем меньше он доверяет, тем меньше у него друзей. Чем меньше у него друзей, чем беднее его отношения, тем меньше он доверяет другим. Такому человеку кажется, что он не способен дружить и любить, что он какой-то не такой и что окружающие в нем не нуждаются. В обращении с людьми у него скорее проявляется потребность в самозащите, чем в доверии и открытости.

Доверию нельзя научить, нельзя никого насильно заставить доверять, его можно только сформировать. Доверие, с одной стороны, является результатом взаимодействия, с другой — оно само выступает неизменным фактором социального взаимодействия, в процессе которого оно получает постоянное развитие и влияет на все прочие стороны этого взаимодействия.

Если бы не было доверия, нельзя было бы жить на свете: мы не смогли бы спокойно съесть даже порцию рагу.

Генри Уиллер Шоу

Однако доверие связано не только с общением людей друг с другом. О необходимости более широкого рассмотрения феномена доверия пишет Т. П. Скрипкина (2004). Она считает, что психологический феномен доверия имеет смысл рассматривать в более широком онтологическом контексте, его неправомерно ограничивать лишь рамками общения людей. Доверие как относительно самостоятельный психологический феномен присутствует во всех сферах жизни человека. Оно проникает во все, с чем человек сталкивается, а потому от наличия или отсутствия доверия в процессе взаимодействия человека с миром во многом зависит и само взаимодействие, и его результат. Доверие, понимаемое таким образом, может быть рассмотрено как базовая установка человека, впервые описанная Э. Эриксоном. Проблема психологии доверия — это вечная проблема, имеющая отношение ко всем формам жизни, деятельности, поведения и сознания человека.

Исходя из этого рассматривают доверие населения к государственным органам, к политике правительства, к природе и к миру.

Но и в этом аспекте происходящий отрыв человека от его земных корней не способствует укреплению его доверия и к миру. Природа как источник доверия к миру в силу своей предсказуемости все больше заменяется представляющим опасность для человека миром техники. Как писал поэт Р. Рождественский: «Все меньше окружающей Природы, все больше окружающей Среды».

В современном мире злободневной становится социальная проблема доверия между государствами, культурами, религиями, различными социальными группами,[1] доверия народов к своим правительствам, населения к корпорациям, бизнесу. Как пишет И. В. Антоненко (2006), «все большее число политиков, общественных и религиозных деятелей, ученых, писателей, экономистов, бизнесменов подчеркивают его важность для современного общества. Знаковым является обращение ряда международных и общероссийских форумов к проблеме доверия в политике, экономике и обществе в целом. В частности, основная тема Всемирного экономического форума (ВЭФ) в Давосе (январь 2003 г.) была сформулирована как "Создание доверия". Политические обозреватели указывали: "Давос-2003 призван ответить на вопрос: как устранить царящую сегодня в мире атмосферу взаимного недоверия и неопределенности, вернув человечеству уверенность в будущем". Основатель и президент ВЭФ Клаус Шваб заявил: "Цель данного форума — создать атмосферу доверия между людьми в наше сложное время, наполненное вызовами". Согласно результатам опроса, проведенного в 47 странах мира, "доверие простых людей к общественным институтам достигло угрожающе низкой отметки. Наименьшее доверие людей во всем мире вызывают национальные парламенты и большие корпорации. Последним

[1] Например, С. Ениколопов, Ю. Кузнецова установили, что в высокотиражных СМИ создается негативный образ подростка. До 70% информации, поступающей читателям неспециализированных СМИ по поводу подростка, рисует его как источник или объект агрессии. С помощью такого регулярного воспроизведения стереотипных формулировок образ подростка обесценивается, что является выражением недоверия к подросткам на уровне социума.

особенно сильно не доверяют в России и Польше. Нет больше былого приоритета по отношению к профсоюзам, неправительственным организациям и прессе. Мир очень быстро меняется. Старые институты почти сплошь и рядом неадекватны". Сложившуюся в мире ситуацию эксперты называют "кризисом доверия" — никто никому не верит. Темы доверия также были акцентированы в последние годы на конгрессах и конференциях: "Доверие и безопасность в информационном обществе" (Санкт-Петербург, 2003); "Доверие и предпринимательская деятельность в экономике стран Восточной и Западной Европы" (Бремен, Германия, 2003); "Доверие к коммерческим банкам и банковской системе" (Киев, Украина, 2005); "Доверие через политический диалог" (Калининград, 2006); "Доверие и честность в мировой экономике" (Каукс, Швейцария, 2006)».

Несколько лет назад социологи провели в нашей стране исследование и выяснили, что единственное государственное или общественное учреждение, которое пользуется у россиян каким-то доверием, — это почта. Парламент, правительство, политические партии, общественные организации далеко стоят от нее по этому параметру (В. П. Зинченко, 2001). Для сравнения отмечу, что подавляющее большинство россиян (64%) заявляют о доверии Русской церкви и лично Святейшему Патриарху Московскому и всея Руси Кириллу (56%). Не доверяют церкви и патриарху по 8% респондентов соответственно, еще по 14% — «отчасти доверяют, отчасти нет». Остальные затруднились высказать свое мнение по этому вопросу.

При этом ирреальный мир внушает огромному числу людей куда больше доверия, чем реальный, растет доверие людей к различным представителям оккультных наук, расплодившихся в последние годы.

В. П. Зинченко пишет, что «чувство доверия не следует рассматривать как внешнее по отношению [к личности] свойство, как привесок, которым позволительно пренебрегать. Доверие играет по отношению к личности формообразующую роль. Потеряв доверие в глазах окружающих, теряешь лицо. Вернув доверие, получаешь только шанс — не гарантию — его восстановить полностью. Поэтому психологическая культура доверия теснейшим образом связана с культурой личности и межличностных отношений <...> Одним из главных ее критериев <...> являются флюиды исходящего от нее доверия. Вспомним знаменитое: "Я бы с ним пошел в разведку". Снова прислушаемся к языку: "Он втерся в доверие", "Человек, достойный доверия". Значит, "доверие" в каком-то смысле является синонимом "личности". Поэтому интерес к психологии доверия — это и есть интерес к психологии личности» (с. 69–70).

Феномен доверчивости давно интересовал социальных психологов. Они установили, что дети фактически верят всему, что слышат, так как, по мнению нейрофизиолога С. Новелла, базовая реакция на любую новую информацию — именно вера, а не сомнение или нейтральность. Человеку хочется доверять, чем и пользуются демагоги, популисты и жулики всех мастей.

Приведу один пример, показывающий, насколько доверчивы люди. В 1990 г. трое студентов Калифорнийского университета в США решили подшутить над людьми и распространили в кампусе листовки, предупреждавшие о загрязнении воды опасным веществом — монооксидом дигидрогена. Сообщалось, что это вещество повсеместно распространено, от него умирает ежегодно множество людей. Оно является основной составляющей кислотных дождей, используется в ядерных

реакторах, при производстве растворителей, пестицидов, искусственных пищевых добавок. Вдыхание его приводит к смерти, а контакт с ним в газообразной форме — к сильным ожогам. Оно обнаружено в злокачественных опухолях, нарывах и язвах. Несмотря на это, дигидроген монооксид повсеместно используется. Люди, работающие с ним, не получают ни спецодежды, ни инструктажа. Отработанное вещество сливается тоннами в реки и моря. Многие люди стали требовать запретить использование этого вещества. Между тем дигидроген монооксид — это научное название воды, H_2O.

Конечно, взрослые склонны и сомневаться, не верить доходящей до них информации, но и это может быть негативом. Так, чаще всего сомневаются только в тех случаях, когда новая информация противоречит их убеждениям. Тогда люди выбирают свои убеждения, даже если новая информация более правильная. Если же эта новая информация — научная, то люди будут сомневаться и в науке.

Как пишет В. П. Зинченко,[1] чувство глубокого доверия к себе, к людям, к миру — краеугольный камень здоровой личности. Однако необходимо понимать, чему следует доверять, а чему нет. Иначе мы, как Санчо Панса, будем «во всем сомневаться и всему верить». Нынешний всеобщий кризис доверия — это необходимая очистительная работа, предшествующая восстановлению не доверия, но нормальной способности к доверию и недоверию и умению всегда отличать одно от другого. А этому нам тоже еще предстоит учиться.

[1] *Зинченко В. П.* // Энергия. 2001. № 4. С. 68–72.

Раздел первый

Доверие и доверчивость как проблема психологии

ГЛАВА 1

Общетеоретические вопросы психологии доверия

1.1. Что такое доверие

В различных словарях при определении доверия упор делается на двух моментах: убеждение в правоте кого-то и вера в его порядочность, честность.

В «Энциклопедическом словаре» Брокгауза и Эфрона доверие — это «психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным».

В «Словаре» В. Даля «довериться» — «отдаться на веру, на совесть, вверить кому-то себя, свои тайны, свои дела, положиться на кого-то вполне».

В «Словаре русского языка» С. И. Ожегова (1985) дается следующее определение доверию: это «уверенность в чьей-нибудь добросовестности, искренности, в правильности чего-нибудь и основанное на этом отношение к кому-, чему-нибудь».

«Толковый словарь» Ушакова: «доверие — убежденность в чьей-нибудь честности, порядочности; вера в искренность и добросовестность кого-нибудь».

В «Словаре по этике» (1983) доверие определяется как «отношение к действиям другого лица и к нему самому, которое основывается на *убежденности* в его правоте, верности, добросовестности, *честности*. Противоположностью доверия является недоверие, подозрительность, когда подвергается сомнению верность другого общему делу, его готовность соблюдать общие интересы или условия взаимного договора, искренность мотивов его действий».

Т. С. Пухарева опросила молодых людей: как они понимают доверие? В основном ответы были трех типов: 1) раскрытие себя для другого; 2) хорошие взаимоотношения; 3) уверенность в другом человеке. Все эти определения не взаимоисключающие, а отражают различные стороны проявления доверия.

Таким образом, в доверии человек выражает свое положительное отношение не только к даваемой ему информации, но и к личности информатора.

Учеными доверие определяется тоже по-разному. Доверие рассматривается как ожидание, установка, отношение, состояние, чувство, процесс социального обмена и передачи информации и других значимых благ, личностное и групповое свойство

или настроение, компетенция субъекта, а также как общественное и групповое настроение, климат, социальная ситуация и социальная проблема. Такое разнообразие в понимании феномена доверия обусловлено тем, что за его рассмотрение взялись представители разных наук.

Ученые (Castaldo, 2002; Misztal, 1996; Rose-Ackerman, 2001; Sztompka, 1999) сходятся во мнении, что общая черта исследований доверия — разнообразие концептуальных типологий, отсутствие ясного и общего определения концепции доверия.

Как отмечает С. Касталдо (Castaldo, 2002), основная причина разнообразия определений состоит в том, что доверием называют самые разные феномены. С. Касталдо в своих работах приводит достаточно подробный анализ определений доверия, хотя это сделать не так просто. Например, в английском языке используется несколько слов, обозначающих «доверие»: confidence, trust, faith.

В результате компьютерного контент-анализа наиболее часто цитируемых определений доверия (72 варианта) он сделал пять основных выводов.

Во-первых, доверие непосредственным образом связано с ожиданиями, убеждениями, волеизъявлением или установкой.

Во-вторых, доверие проявляется по отношению к разным объектам; таковыми могут выступать другие индивиды, группы, организации, социальные институты.

В-третьих, доверие довольно часто (в 42 из 72 случаев) определяется через действие или поведение, тем самым подчеркивается деятельностный аспект доверия, а именно действие субъекта как способа проявления доверия.

В-четвертых, определения доверия включают результаты и следствия оказания доверия; предполагается, что действия контрагента могут быть предсказаны и позитивно оценены субъектом доверия.

В-пятых, толкование доверия включает рискованность ситуации принятия решения.

Алексеева А. Ю., 2007. С. 3–4

Доверие как ожидание, предчувствие. По мнению Д. Гамбетты (Gambetta 1988), доверие — это ожидание благоприятного или по крайней мере не негативного поведения в условиях, когда это поведение неподконтрольно. Доверие позволяет преодолеть неуверенность, обусловленную нехваткой информации о партнере. Доверяя, индивид рискует, но этот риск доброволен и связан с процессом принятия решения.

Многие зарубежные авторы характеризуют доверие как: 1) действия на основе ожидания, связанные с риском; 2) ожидание безопасной и благоприятной ответной реакции другого; 3) ожидание честности в поведении других; 4) ожидание предсказуемости, надежности и отзывчивости, заботы о благосостоянии другого человека; 5) уверенность в подтверждении ожиданий и доброжелательности другого. Таким образом, большинство исследователей определяют доверие как уверенно позитивные или оптимистические ожидания относительно поведения другого,

а недоверие — как уверенно негативные ожидания (Govier, 1994; Hosmer, 1995). Однако у других авторов доверие — это восприятие источника информации в качестве компетентного и надежного.

Ф. Фукуяма (1996) характеризует доверие как возникающее в рамках определенного сообщества ожидание того, что его члены будут вести себя нормально и честно, проявляя готовность к взаимопомощи в соответствии с общепринятыми нормами, культурными традициями, обычаями, общими этическими ценностями.

Доверие как готовность. Е. С. Яхонтова (2004) считает, что доверие — это готовность быть зависимым от других людей в ситуации неопределенности и в ожидании определенной выгоды от этого. Ситуация неопределенности детерминирована отсутствием возможности контроля и опасностью неверного прогнозирования поведения других людей. Если человек имеет широкие возможности контролировать ситуацию и поведение других людей, не рискует что-либо потерять, принимая то или иное решение, то вопрос о доверии не стоит. В менеджменте, например, доверие тесно связано с понятиями «выгода», «риски» и «зависимость». Оно является следствием оценки менеджером своей зависимости от персонала, возможного риска и потенциальной выгоды от решения о доверии.

М. В. Якушевой (2008) доверие трактуется как внутреннее состояние готовности к проявлению доверия хотя бы одного из двух взаимодействующих субъектов.

Доверие/недоверие как отношение. В отечественной психологии феномен доверия чаще трактуется как субъективное личностное отношение к другому или к другим.

Т. П. Скрипкина (2000, 2004) определяет доверие как специфический субъектный феномен, сущность которого состоит в определенном отношении субъекта к различным объектам или фрагментам мира, заключающемся в переживании актуальной значимости и априорной безопасности этих объектов или фрагментов мира для человека. Отсутствие доверия, или недоверие, представляет собой, таким образом, ситуацию невозможности такого отношения (Г. Еремичева, Ю. Симпура, 1999). О доверии как отношении пишет и И. В. Антоненко (2008).

М. Г. Шукюровой (2005) доверие рассматривается неоднозначно: то как отношение («Доверие к субъекту политики представляет собой особое позитивное отношение индивидов»), то как состояние («Как психическое состояние доверие выступает...»). Кстати, доверие как психическое состояние рассматривается и З. Б. Мильнером (1998).

Доверие как надежда. Доверие определяется как «надежда на то, что люди, от которых мы зависим, оправдают наши ожидания» (Р. Б. Шо, 2000), и связывается с такими понятиями, как «порядочность», «честность» и «проявление заботы».

Доверие как социальная эмоция. Некоторые ученые обращают внимание на эмоциональную сторону доверия. Еще Э. Дюркгейм[1] (1995) пришел к выводу о том, что социальное доверие зиждется скорее на эмоциональной и на интуитивной основе, чем на рациональной. Л. Ронигером и Ш. Эйзенштадтом (1984) было отмечено, что особенности межличностного доверия должны изучаться в ситуациях длительных отношений, характеризующихся определенной степенью интимности, когда акцент делается на эмоциональную (аффективную) составляющую доверия.

---

[1] *Дюркгейм Эмиль* (Durkheim, Emile) (1858–1917) — французский мыслитель, один из создателей социологии как самостоятельной науки, основоположник профессиональной социологии.

Э. Эриксон считает доверие и недоверие базисными чувствами, определяющими в дальнейшем развитие практически всех основных отношений к другим людям, к себе самим и к миру в целом. Идея рассмотрения доверия как социальной эмоции развита Дж. Барбалетом. Свою точку зрения он аргументировал тем, что социальная структура связана с определенными эмоциями, такими как уверенность (confidence).[1] По Барбалету, уверенность может быть описана как «эмоция безопасных ожиданий», причем эмоция-уверенность выступает как «основание к действию». Дж. Барбалет пишет, что доверие — это «уверенность, связанная с ожиданиями относительно интенций других».

Сходное понимание доверия имеется у В. П. Зинченко (2001). Он пишет, что «доверие в огромной своей части относится к эмоциональной, т. е. плохо рационализируемой сфере человеческой психики. Более того, оно представляет собой базисное чувство, которое способно порождать многие другие чувства (от любви до ненависти), состояния (от комфорта до стресса и фрустрации), социальные установки (от приятия до отторжения) <...> это аффективное предвосхищение и оценка смысла событий, которое, однако, не исключает, когда есть время, его интеллектуальной проработки» (с. 69).

В более поздней работе В. П. Зинченко пишет уже иначе. Доверие — это чувство, но особое, характеризующее *отношение* человека: «Прежде всего — это чувство, причем чувство особое. В отличие от базовых, таких как обоняние, осязание или зрение, оно характеризует не только способности человека к восприятию внешних стимулов, но и его отношение к другим людям во всей полноте их человеческих функций — будь то поступки, намерения (реальные или мнимые) или их материальные знаки и следствия, через которые опять-таки проступает отношение человека к себе подобным. Чувство доверия вбирает в себя целую гамму эмоций, проявлений и противопоставлений, одинаково важных как для понимания внутреннего мира человека, его намерений и мотивов, так и для понимания его поведения и деятельности» (А. В. Белянин, В. П. Зинченко, 2010, с. 10).

Более разумно представление, что у доверия имеются две составляющие — рациональная и эмоциональная. К рациональной относится уверенность в том, что объект доверия способен выполнить взятые на себя обязательства. Она основывается на оценке его компетентности, результативности труда, а также последовательности, предсказуемости поступков. Эмоциональная составляющая доверия основана на оценке «доброй воли» партнера, общности ценностей и мотивов: доброжелательности, открытости для успешного решения проблем, мотивированности на достижение общей цели, порядочности.

Доверие как функциональный орган. В связи с многообразием понимания сущности феномена доверия И. В. Антоненко (2006) задается вопросом: чем является доверие по своей сути — психическим состоянием (состояние, вера, уверенность), психическим процессом (эмоция, чувство), формой направленности личности (убеждение, убежденность) или чем-то существенно иным? И предполагает, что доверие содержит в себе все эти характеристики как свои определенные моменты. В более широком плане можно утверждать, пишет автор, что доверие как психический феномен является психическим состоянием, которое манифестирует себя

[1] Замечу, что отнесение уверенности к эмоциям, с моей точки зрения, неправомерно.

через совокупность определенных психических процессов, как свойство личности выступает некоторой инвариантной величиной и выражается вовне как конкретное отношение. И все это реализуется определенным «сочетанием психических сил», обозначаемых понятием функционального органа.

Понятие психического образования, функционально обеспечивающего проявление доверия, далее было уточнено через понятие функционального органа доверия (в смысле А. А. Ухтомского и В. П. Зинченко). Орган доверия аккумулирует в себе индивидуальный опыт личности. Этот опыт, естественно, включает в себя и преломленный через индивида семейный, родовой, этнокультурный и прочий социальный опыт. Поэтому можно говорить о различных культурах доверия: семейной, национальной, той или иной социальной среды. Но непосредственным носителем доверия выступают отдельные индивиды, психика которых в качестве одной из социально-психологических функций формирует функцию доверия, и эту функцию реализует орган доверия. Функционирование органа доверия обеспечивается многими психическими процессами — восприятием, мышлением, переживанием, эмоциями, памятью, телесными и поведенческими реакциями и т. д. Орган доверия — это психическое образование, реализующее функцию доверия.

Функциональный орган доверия включен в социально-психологический механизм формирования и проявления доверия. В этот механизм входят: 1) ситуация доверия, 2) субъективная данность ситуации, 3) орган доверия и 4) актуальное проявление доверия. Под ситуацией доверия понимается такая ситуация, которая требует проявления доверия. Орган доверия вне ситуации доверия находится в латентном (неактивном) состоянии. В ситуации доверия он активизируется, и в соответствии с субъективной данностью ситуации субъект доверия проявляет актуальное доверие в отношении объекта доверия.

И. В. Антоненко пишет, что понятие доверия рассматривается в узком смысле (собственно доверие) и в широком смысле (весь спектр отношений доверия/недоверия). В соответствии с этим доверие в узком смысле слова — это психическое образование субъекта, выражающее его положительное отношение к объекту, обладающему качествами общей социальной или личной (по отношению к субъекту) позитивности. Соответственно недоверие — это психическое образование субъекта, выражающее его отрицательное отношение к объекту, обладающему качествами общей социальной или личной негативности. Доверие в широком значении слова (доверие/недоверие) — это психическое образование субъекта, выражающее его отношение к объекту в прямой зависимости от обладания этим объектом качествами общей социальной или личной позитивности или негативности.

Доверие — это состояние функционального органа доверия как психического образования субъекта, выражающее его положительное отношение к объекту, обладающему качеством *встречной позитивности эквивалентного характера*. «Формула» доверия: позитивность состояния функционального органа доверия, позитивность отношения к объекту доверия, позитивность встречного отношения (очевидно, за всей этой мудреностью скрывается простая вещь — взаимное доверие партнеров общения).

Таким образом, по И. В. Антоненко, о доверии можно говорить только в том случае, если субъекты общения доверяют друг другу. По сути об этом же пишут С. В. Гельфанова и В. Н. Лавров, когда утверждают, что «любовь может быть без-

ответной, доверие — нет». И хотя авторы рассматривают только один из аспектов проявления доверия, а именно социально-психологический, такое ограничение в понимании доверия мне представляется неоправданным.[1] То, о чем пишут эти авторы, относится к доверительному общению (см. гл. 6). Однако доверять или не доверять можно и информации, получаемой вне общения (например, из газет, радио), когда встречное доверие отсутствует. Но влияние воздействия на человека СМИ тоже является предметом рассмотрения социальной психологии. Кроме того, нельзя игнорировать и такой аспект проблемы, как доверие к миру, которое тоже относится к компетенции социальной психологии.

Имеются и другие спорные положения, высказанные И. В. Антоненко. Например, что доверие в межличностных отношениях является вторичным результатом совместной деятельности. Это действительно может иметь место. Но можно ведь утверждать и обратное, что успешная совместная деятельность является результатом доверия между людьми, имевшегося еще до начала деятельности (вспомним: «Его я бы взял в разведку»).

Функциональный орган доверия, пишет И. В. Антоненко, в основных своих моментах формируется в процессе первого года жизни ребенка, критерием чего является возникновение базисного доверия. Его функционирование в ситуации доверия проявляется как актуальное доверие, в основе которого лежат базисное доверие, опыт доверия личности и конкретное доверие к объекту доверия (другой личности). Мне представляется, что введение конструктора, именуемого И. В. Антоненко «органомдоверия», больше порождает новые вопросы, чем проясняет ситуацию. Например, чем неактуализированное базовое доверие как функциональный орган отличается от доверчивости, на чем настаивает автор?

П. Наннестед (Nannestad, 2008), осуществивший обзор западных исследований доверия за период 2000–2007 гг., приходит к выводу, что на данный момент в социальных науках не только нет единого понимания доверия, но и нет согласия по поводу того, что оно собой представляет. Является ли оно «общим взглядом на природу человека» (Э. М. Усланер, 2002), установкой (аффективной или эмоциональной) (К. Джонс, 1996; Дж. Миллер, 2000), отношением (Р. Харндин,

---

[1] Характерно, что С. В. Гельфанова и В. Н. Лавров, приводя примеры манипулирования доверием избирателей политиками и использования двадцать пятого кадра в рекламе, сами же опровергают обязательную двусторонность доверия; какое, например, доверие может испытывать реклама к потребителю? Кстати, это не единственное положение авторов, которое побуждает к спору. Вот, например: «Р. Коуз, так же как и Ф. Фукуяма, пришел к выводу о том, что доверие является важнейшей институциональной основой бизнеса. Но это еще не означает, что доверие есть сугубо экономическая категория». А разве Коуз и Фукуяма это утверждают? И разве сами Гельфанова и Лавров не впадают в другую крайность, когда пишут, что «в своей основе доверие есть результат развития духовности человека. Нет этой духовности, не будет и доверия даже в самых подходящих для него экономических или политических ситуациях» и что «доверие основано на альтруизме, на отсутствии мотива выгоды, на бескорыстии; оно изначально по формальным признакам чуждо самой экономике»? Можно, конечно, согласиться, что не в любых доверительных отношениях имеется экономическая составляющая, но и отрицать наличие для субъекта доверия выгоды, которая может иметь различное конкретное выражение, в том числе и экономическое, вряд ли возможно. Иначе зачем вступать в доверительные отношения с объектом доверия? Ведь ему доверяется сделать (в одиночку или совместно с субъектом доверия) то, что субъект доверия сам сделать не может. Ну а относительно утверждения об обязательности наличия духовности для проявления доверия, мне кажется, комментарии излишни.

2001, 2002, 2003, 2006), решением (А. Бохнет, Р. Зекхаузер, 2004; К. К. Экель, Р. К. Вилсон, 2004; Ф. Геррерос, 2004), действием (П. Штомпка, 1999) или типом капитала (социального) (П. Штомпка, 1999)? Или, отойдя от концепций социальных наук, является ли доверие каким-то устоявшимся в ходе эволюции образованием мозга (Р. Курзбан, 2003) или же только психологической реакцией, вызванной окситоцином (М. Корсфелд и др., 2005)?

Купрейченко А. Б., Шляховая Е. Б., 2012

1.2. Вера, доверие, уверенность

Ученые полемизируют по вопросу о сущности доверия, пытаясь определить те необходимые и достаточные критерии, которые позволили бы отдифференцировать этот феномен от схожих с ним явлений, таких как вера, доверчивость, доверительность, уверенность, убежденность и т. п.

Вера и доверие. В доверии/недоверии иррациональные факторы приобретают большое значение, поэтому многие специалисты убеждены, что этот феномен тесно связан с верой (Р. Б. Шо, 2000; McGregor, 1967; Rotter, 1967).

Многие авторы, отмечают несомненную смысловую близость понятий «доверие» и «вера». Еврейский мыслитель прошлого века Мартин Бубер различал два образа веры: вера как убеждение (пистис) и вера как доверие (эмуна).

Как считает Т. П. Скрипкина, определения понятий «вера» и «доверие», приводимые в толковых и даже философских словарях, не позволяют четко разграничить их смысл (2000). Как же понимается вера?

По словам апостола Павла, «вера же есть осуществление ожидаемого и уверенность в невидимом» [Евр. 11:1]. В соответствии с этим онтологическая функция веры заключается в том, что она утверждает человека в определенной реальности. Это яркое переживание будущего, уверенность в том, что оно наступит, реальное ощущение будущего, которое связано с иными основаниями, чем размышление и логический вывод ума.

В «Психологическом словаре» говорится, что «вера (в психологии) (от лат. veritas — истина, verus — истинный): 1) особое состояние психики, заключающееся в полном и безоговорочном принятии человеком, его разумом и душой, фактов внутреннего и внешнего существования, живого, истинного откровения, фиксируясь в идеях и образах, эти факторы могут стимулировать и направлять последующие деяния человека; 2) признание чего-либо истинным с такой решительностью, которая превышает силу внешних фактических и формально-логических доказательств. Это не значит, что истины веры не подлежат никаким доказательствам, а значит только, что сила веры зависит от особого самостоятельного психического акта, не определяемого всецело эмпирическими и логическими основаниями» (Вл. Соловьев). Суть любой веры заключается в некритическом отношении к событиям, теориям и даже вымыслам, при котором они принимаются за достоверные и истинные без доказательства. Вера как особое состояние субъекта отражает не только то конкретное, на что она направлена (предмет веры), но главным образом эмоциональное и ценностное отношение к нему, отражающее потребности и интересы этого субъекта.

Мне пришлось ограничить знание, чтобы освободить место вере.

И. Кант

Принято связывать понятие веры преимущественно с религиозной верой, а все остальные варианты его использования называть светской верой (например, вера в человеческий разум).

Вера и неверие являлись предметом исследования многих поколений теологов, философов, а в последнее время и психологов.

Самую общую психологическую характеристику веры дал Г. Г. Шпет. Вера, писал он, состоит не в чем ином, как в приятии возможности за действительность. Вере всегда противостоит сомнение или всеобщая возможность сомнения — скептицизм. Шпет по этому поводу замечает, что мы имеем дело с одной палкой: хватишься за веру, на другом конце — скептицизм, хватишься за скептицизм, на другом конце — непременно вера (1994).

Наиболее адекватное понимание веры, как мне кажется, дал С. Л. Франкл (1990), который отмечал, что «вера — это *убеждения*, истинность которых не может быть доказана с неопровержимой убежденностью» (выделено мной. — *Е. И.*). Убеждение — это твердый взгляд на что-нибудь, основанный на какой-нибудь идее, на мировоззрении. Убежденность — твердая вера в истинность чего-либо. «Убежденный — твердо уверенный в чем-нибудь, уверенный; непоколебимый в своих убеждениях» (С. И. Ожегов). То есть вера — это убеждение, *лишенное сомнений*. Отсюда важным признаком веры является наличие *уверенности*.[1] Например, В. Г. Галушко (1994) считает, что вера в нерелигиозном смысле означает субъективную уверенность при отсутствии объективных оснований для ее оправдания, т. е. без возможности удостовериться в ее истинности.

Таким образом, вера — понятие чаще всего идеологическое, мировоззренческое. Недаром М. В. Синютин (2004) относит веру к возвышенному моральному благу. Можно иметь мировоззрение материалистическое и идеалистическое, религиозное и атеистическое, т. е. верить в силу природы или в божественное, в светлое коммунистическое будущее или в загробную жизнь и т. п. — потому мы и говорим о религиозной и светской вере (убеждениях). Близко к этому и выделение двух типов веры — иррациональной и рациональной. Под иррациональной верой понимается вера в личность, идею или символ, основанную не на собственном психическом, интеллектуальном или чувственном опыте, а на эмоциональном подчинении некоему иррациональному авторитету. Иррациональная вера — это фанатичная убежденность в чем-то или в ком-то. Самый яркий пример современной иррациональной веры — вера в лидера диктаторского режима или в вождя. Рациональная вера — твердое убеждение, основанное на продуктивности интеллектуальной и эмоциональной активности. Если иррациональная вера принимает нечто за истину только потому, что либо большинство, либо человек, пользующийся авторитетом, считает это истиной, то рациональная вера предполагает независимость убеждений

[1] «Уверенность — твердая вера в кого-, что-нибудь». «Уверенный — твердый, не колеблющийся, не сомневающийся» (С. И. Ожегов).

и размышлений, основанных на собственном наблюдении и размышлении. Это вера в себя, в свои способности, в свои нравственные устои.

Психология веры опирается на психологические механизмы убеждения, которое широко применялось со времен богословских споров. Человек, обладающий верой в «нечто», психологически чрезвычайно силен. Этим «нечто» может быть вера в Бога или в свою Родину, в свою семью или в свои способности, в свою судьбу или в свое предназначение. Верить во все сразу или хотя бы во что-либо отдельное — обязательное и непременное условие жизнеспособности человека. Психология веры — позвоночник всей структуры психики человека.

Юрьев А. И. // По материалам Интернета. Концепция психологии личности как психологии веры (politpsy.ru)

Особенностью убеждений как веры является то, что за истинность принимается то, что не имеет объективных оснований; больше того, человек, уверовавший во что-то, и не нуждается в объективных основаниях, в проверке опытом, в практическом подтверждении (Т. П. Скрипкина, 2000; М. В. Синютин, 2004). Т. П. Скрипкина обращает внимание на то, что в основе веры лежит *акт принятия* чего-либо как истины («верю и все») без взаимодействия с объектом (2000).

Но вера как мировоззрение — это не просто убеждение, это *устойчивая установка отношения к миру, к той или иной идеологии*, которая может иметься у человека долгие годы, а то и в течение всей жизни.

Трудность в разведении понятий «вера» и «доверие» состоит в многозначности использования слова «верю» в русском языке.

Точка зрения

В вопросе: «Что такое вера?» не хватает главного — уточнения, о каком именно образе веры идет речь. Вера многими понимается по-разному, и практически невозможно как-то свести воедино наши представления о вере, если не попытаться описать ее особым образом, как «бытийное» состояние, в котором пребывает не кто-то внешний, посторонний по отношению ко мне, но я сам. Поэтому христианский Символ веры начинается со слова «верую», а не, например, «мы верим» или «верят, что». «Верую», значит, вступаю в область иного бытия, где вместе со мной присутствует адресат моей веры. Таким образом, рождается отношение веры, которое имеет взаимный или диалогический характер. Диалог веры будет подлинным и действительным, если его стороны без колебаний и сомнений принимают друг друга как неотъемлемую часть своей собственной жизни.

Я иногда говорю себе: «Верю, что смогу», «Верю, что это не коснется меня» или, наоборот: «Верю, что без этого мне не обойтись». Во всех подобных случаях я помещаю себя вне объекта веры, оставляя за собой право изменить свою веру на недоверие. Совершенно иная ситуация предполагается, когда мы говорим о вере как состоянии, которое может подвергаться изменениям, а может быть вполне устойчивым, но в обоих случаях является неотъемлемой частью реаль-

ного бытия. Здесь уже нет места внешнему рассмотрению объекта веры, но должно быть соучастие, сопереживание или даже сострадание тому, в кого мы верим.

Вера не выражает отношение внешнее, беспристрастное и отвлеченное, но говорит о чем-то интимном, глубоко внутреннем и неотъемлемом как для того, кто верит, так и для того, в кого верят.

Вера как доверие не должна отрицать веры как убеждения, подобно тому как душа человека не должна противоречить его разуму.

Завершинский Г. // По материалам Интернета. Доверие или убеждение? (portal-slovo.ru)

В одном случае это ситуация, когда речь идет о «предмете», в принципе недоступном для познания в обычном смысле слова. Это слепая иррациональная вера, например «верю в Бога»[1] или «верю в коммунистические идеалы». Вера становится «*верованием*» — принятием в качестве истинного суждения на основании единственно лишь внутренней субъективной убежденности в его истинности. Эта вера — *иррациональное убеждение*. Такую веру Гегель в свое время считал принадлежностью «наивного образа мышления», которое еще не умеет отличать истину от того, что воспринимается как истина, от субъективного ощущения достоверности. Мы все хорошо знаем, замечал по этому поводу Гегель, что люди самым «достоверным образом знали» и «знают» много такого, что от этого еще не делается истинным: когда критерием истины считается очевидность, когда она сводится к внутренней уверенности и только, то очень часто и легко в качестве истины предстает суеверие.

Другая ситуация, когда речь идет о «предмете», который в принципе можно знать, но человек сознает недостаточную убедительность, недостаточную обоснованность своего суждения. Когда человек говорит больному, которому предстоит сложная операция: «Я верю, что все будет хорошо», то по-другому он сказать не может. Он не может сказать: «Я знаю, что все будет хорошо», потому что на самом-то деле он этого знать не может и отдает себе в этом отчет. Использование слова «верю» здесь означает выражение желания и надежды, вероятностное предположение. Вера в данном случае означает менее сильную убежденность, чем та, которая опирается на знание.

Другая ситуация, когда слово «верю» означает доверие: верю — проявляю доверие, доверяю, поручаю. Когда говорят «вера в авторитет», то имеют в виду *доверие* к

[1] Верования большинства людей являются «примитивными» в том смысле, что вопрос об их обоснованности, как правило, они не ставят. Американский социолог С. Бадд приводит данные, характеризующие религиозность уже в послевоенное время в Англии и в США. Данные свидетельствуют, что религиозные познания верующих крайне ограничены, хотя почти половина населения посещает церковь и почти все считают себя людьми религиозными. Так, только две трети американцев-христиан, как показали эти исследования, знали, где родился Христос; лишь одна треть знала, кто правил Иерусалимом в это время, и менее одной трети — кто произнес Нагорную проповедь. С. Бадд обращает внимание на то, что даже активные верующие мало знают Библию настолько (это психологически интересно), что принимали как правильные содержащиеся в Библии высказывания, полностью противоречащие учению Христа, если только эти высказывания были выражены в библейской манере, на «библейском языке». С. Бадд заключает, что вера большинства населения не основывается на теологии, на учении церкви, что в современном обществе крайне редко встречается знание религиозной догматики, а «живая» религиозная вера носит во многом непоследовательный, случайный, эклектический, неупорядоченный характер.

авторитету как источнику информации, доверие к его опыту. И когда мы говорим: «Я верю своим ощущениям, своему восприятию», то имеем в виду не веру, а доверие своим ощущениям и своему восприятию.

Сложность дифференциации веры и доверия состоит еще и в том, что к вере человек приходит через доверие к тем или иным идеологическим установкам, которые он получает в процессе воспитания и осмысления происходящего вокруг себя. Отсюда постоянная подмена одного понятия другим и такие абстрактные понятия, как, например, «доверие к миру», которое есть не что иное, как отражение определенной идеологии, т. е. веры.

Доверие имеет другие характеристики. Часто оно связано с неопределенностью ситуации и отсутствием гарантии, что доверие к другому оправдается. То есть, проявляя доверие к какому-то объекту (человеку, СМИ), человек часто рискует, а следовательно, сомневается, неуверен. Доверию в отличие от веры желательны основания, доказательства, проверка. Кроме того, доверие связано с реально воспринимаемыми объектами (людьми, информацией), в то время как вера может проявляться в отношении абстрактных объектов — того, что реально не наблюдаемо и не воспринимаемо нашими органами чувств. Как было замечено, «вера — это слепота. Все верования — слепота. Доверие — это совершенно другое».[1] Оно относится к области фактов, в отличие от области трансцедентального, где нет места рациональному и научному мышлению.

«Доверие утилитарнее по своей природе и более чувствительно к взаимности отношений [чем вера]» (М. В. Синютин, 2004). По мнению Т. П. Скрипкиной, в отличие от веры важнейшая функция доверия — это соотнесение субъективного и объективного. В социально-психологическом плане доверие представляет собой самостоятельный вид установки-отношения, сущность которого представлена соотношением меры доверия к миру и меры доверия к себе. В то же время Т. П. Скрипкина полагает, что доверие является видом веры, с чем трудно согласиться. Ведь вера является одним из проявлений доверия, вера без доверия невозможна, а вот доверие может быть и без веры.

Если выделить основные различия между верой и доверием, то они выглядят следующим образом (табл. 1.1).

Таблица 1.1. Основные различия между верой и доверием

Вера	**Доверие**
Представляет собой убеждение	Представляет собой отношение
Связана с мировоззрением, менее утилитарна	Связана с конкретной информацией, более утилитарно
Предметом является истина	Предметом является правдивость
Объект абстрактен	Объект конкретен
Отсутствие сомнений, наличие уверенности	Наличие сомнений в связи с неопределенностью ситуации
Не требует доказательств, проверки	Проверка информации желательна

[1] По материалам Интернета: *Ошо Бхагван Шри Раджниш*. Близость. Доверие к себе и к другому.

Еще одну близкую по смыслу пару образуют **доверие и уверенность**.[1] Верить в другого человека (доверять ему) — значит быть уверенным в надежности и неизменности его основополагающей установки, в надежности и неизменности его личности.

Социально-психологическую характеристику личности «уверенность в себе» и ее соотношение с доверием изучал В. Г. Ромек (1997). Он отмечает, что уверенность является предпосылкой и составной частью социальной компетентности. Т. П. Скрипкина предполагает, что «доверие к себе является обобщенным внутриличностным коррелятом уверенного поведения» (2000). А. Селигмен считает, что в отличие от доверия уверенность есть результат взаимоподкрепляемых ожиданий (2002). По мнению А. Б. Купрейченко, уверенность также может быть следствием особенностей ситуации, например иметь место в условиях низкой неопределенности.

П. Штомпка (Sztompka, 1999) выделил три способа ориентации на действия другого: надежда, уверенность и доверие. Первый и второй способы, считает автор, непосредственно связаны с проявлениями веры. «Надежда — пассивное, нерациональное чувство того, что все обернется к лучшему. Уверенность — тоже пассивная, но в большей степени сфокусированная и в некоторой степени оцененная вера в то, что случится что-то хорошее». «Доверие — это третий тип ориентации, принципиально отличающийся от надежды и уверенности тем, что доверие укоренено в дискурсе агента: активное участие и ориентация на будущее». Таким образом, доверие в отличие от надежды и уверенности в большей степени ориентировано на другого индивида и будущее, а также содержит более выраженные когнитивный и поведенческий компоненты.

К. Харт (Hart, 1998) считает, что вера в большей степени эмоционально окрашена, тогда как уверенность в основном возникает по отношению к чему-то хорошо известному. Доверие занимает промежуточную позицию, являясь срединной точкой континуума, на одном конце которого находится слепая вера, а на другом — полная уверенность.

Сходным образом различаются доверие, уверенность и вера по степени информированности о другом объекте. Доверие расположено в пространстве между тотальным знанием и тотальным незнанием. Этим оно, с одной стороны, отличается от веры, которая не требует проверенных знаний, с другой — доверие отличается от уверенности, потому что не отсылает к обстоятельствам, в которых определенное поведение другого известно.

Разграничение понятий «доверие» и «уверенность», пишет А. Ю. Алексеева, является одним из дискуссионных моментов в исследованиях проблемы доверия. Условно выделяют два направления. В рамках первого уверенность и доверие рассматриваются как самостоятельные социальные феномены. Существует распространенное в научном дискурсе мнение, что уверенность скорее следует рассматривать как ожидание стабильности функционирования социальных систем и институтов, а доверие — как ожидание благонадежного поведения потенциального партнера в конкретной ситуации взаимодействия. Во втором подходе уверенность

[1] Вопрос о различении уверенности и доверия основательно рассмотрен А. Ю. Алексеевой (2007), на статью которой я буду опираться при дальнейшем изложении этого вопроса.

рассматривается в качестве элемента доверия либо, наоборот, доверие признается одной из форм проявления уверенности.

Сторонником разделения понятий «уверенность» и «доверие» является Н. Луман (Luhman, 1979, 1988). Если уверенность характерна в большей степени для взаимодействий индивида и функциональных систем (экономика и/или политика), то доверие более необходимо, по Н. Луману, в ситуациях формирования, поддержания и сопровождения межличностных отношений индивидов.

Луман различает уверенность и доверие по трем критериям. Первый состоит, по его мнению, в способности индивида различать опасности и риски. Такая способность обусловлена степенью его рефлексии по поводу наличия альтернативных стратегий действия в сложившихся обстоятельствах.

Когда индивид выбирает один из возможных вариантов, он оказывается в ситуации риска, поскольку его решение основано на прогнозировании будущих действий потенциального партнера. Вероятность неоправдания его ожиданий является мерой рискованности принятого им решения, а само действие, совершенное в настоящем, выражает доверие индивида контрагенту.

В противоположность доверию уверенность базируется на предположении об изначальной заданности определенной стратегии поведения в ситуации опасности, а не риска. Опасность, в понимании Лумана, проистекает из функционирования окружающих человека социальных систем и других людей, которые не могут контролироваться индивидом. «Если у вас нет альтернатив, вы находитесь в ситуации уверенности. Если вы выбираете одно действие, предпочитая его другим, вопреки возможности быть разочарованным в действиях других, вы определяете ситуацию как ситуацию доверия» (1988).

В качестве второго критерия разделения уверенности и доверия Луман выдвигает то обстоятельство, что уверенность в большей степени характерна для социальных взаимодействий индивида и функциональных систем, тогда как доверие необходимо в ситуации формирования и поддержания отношений личностных систем (индивидов). Н. Луман пишет: «Доверие является жизненно важным в межличностных отношениях, но участие в функциональных системах, таких как экономика, политика, — это уже не вопрос личностных отношений. Оно требует уверенности, а не доверия» (1979).

Третьим критерием различения уверенности и доверия Луман считает то, что уверенность является продуктом социализации индивида. Использование механизма уверенности в большей степени обусловлено усвоенными индивидом знаниями о правилах функционирования различных социальных систем, в то время как источником доверия выступает рисковая составляющая социальной ситуации взаимодействия, обусловленная принятием самостоятельного решения.

В то же время Н. Луман не отрицает наличия взаимосвязи уверенности и доверия, когда каждый из них может выступать в качестве базиса для формирования другого. Однако разрушение уверенности не приводит к потере доверия. Например, отсутствие уверенности в эффективности и надежности российской медицины в целом не означает, что индивид не может оказывать доверия какому-то конкретному врачу. Н. Луман полагает, что недостаток уверенности может привести к возрастанию чувства отчужденности у индивида и, как следствие, — возникновению у него

интолерантных установок, тогда как недостаток доверия может «просто лишить индивида способности действовать» (1979).

Некоторые авторы стоят на позиции Н. Лумана, хотя и критикуют часть его положений. Так, А. Селигмен утверждает, что «доверие предполагает уязвимость, обусловленную неведением или исходной неопределенностью в отношении мотивов другого», оно является следствием ролевой неопределенности в ситуации, когда «системно определенные ожидания больше не жизнеспособны» (2002). Уверенность же в отличие от доверия формируется на основе прошлого знания относительно применения санкций в случае обманного поведения партнера и знания о принципиальной возможности наложения такого рода санкций.

П. Дасгупта (Dasgupta, 2000), интерпретируя положения Н. Лумана, утверждает, что уверенность проистекает из априорно приписываемой контрагенту способности соответствовать ролевым ожиданиям (уверенность в действиях врачей, пилотов и других профессионалов), тогда как доверие связано с представлениями о мотивах и установках потенциального партнера. Схожая точка зрения представлена в концепции доверия, развиваемой Т. Ямагиши (Yamagishi, 1998). Он выделяет ожидания компетентности и ожидания намерений. Первый тип ожиданий в сильной степени ассоциируется с так называемым институциональным доверием, которое связано с взаимодействием индивида и конкретного социального института в лице его представителей. Ожидания компетентности, с точки зрения Ямагиши, лежат в основе уверенности. Второй тип (ожидания намерений) связан с взаимодействием с другими частными лицами и тесно связан с доверием. Источником является оценка реальных целей (в отличие от принципиальной способности) контрагента в выполнении взятых на себя обязательств. Таким образом, Т. Ямагиши разделяет исполнение роли и ее исполнителя. Индивид может быть уверен в технической компетентности исполнителя, но не испытывать доверия к его личности, учитывая характер его реальных (с точки зрения актора) намерений. «Решение о доверии или недоверии индивиду в сильной степени зависит от оценки его личностных черт — обладает ли он такими характеристиками, которые делали бы его поведение надежным, даже вопреки его/ее собственным интересам».

Э. Ульман-Маргалит (Ullmann-Margalit, 2002) отмечает, что если уверенность может относиться как к кому-то, так и к чему-то, то доверие формируется только в отношении кого-то.

Представителем второго направления в понимании веры, уверенности и доверия является Э. Гидденс (Giddens, 1990, 1991), который не признает необходимость различения уверенности и доверия. Дискутируя с Н. Луманом, он пишет: «Луман, конечно, прав, различая доверие и уверенность, риск и опасность, но так же верно сказать, что они в определенном смысле тесно связаны друг с другом» (1990). Э. Гидденс не видит целесообразности в различении этих понятий и рассматривает доверие скорее как проявление уверенности, выделяя два ее типа — базисное доверие и доверие абстрактным системам. «Доверие — кредит доверия агентам или абстрактным системам, основанный на своеобразном "погружении в веру", которая выносит за скобки игнорирование или нехватку информации». И элементарное доверие, и доверие абстрактным системам (техническим, экспертным) выполняют функции создания очагов стабильности, с присущим им чувством безопасности. По мнению Э. Гидденса, невозможность индивида самостоятельно сохранить стабильность своего жизнен-

ного мира вынуждает его верить в бесперебойность функционирования системы и добропорядочность окружающих его людей. Усвоение установок, способствующих проявлению либо доверительного, либо настороженного поведения, происходит в процессе социализации. Таким образом, доверие к окружающему миру выполняет функцию своеобразного защитного кокона. Расхождение во взглядах Э. Гидденса и Н. Лумана состоит в том, что если для второго доверие во многом определяется ситуационными факторами в отличие от уверенности, которая в сильной степени обусловлена именно социально-психологическими особенностями личности, сформировавшимися еще в детстве, то Э. Гидденс полагает, что доверие характеризуется «непрерывностью» и «бесполезно привязывать доверие к определенным обстоятельствам, в которых индивид осознанно рассматривает альтернативные способы действования» (1990). Такое понимание Гидденсом доверия стирает обозначенную Н. Луманом дифференциацию, хотя сохраняет разделение объектов доверия — индивиды и функциональные/абстрактные системы. Тезис Э. Гидденса — доверие как «погружение в веру» — приближает понимание доверия как веры, современной веры в абстрактные системы в условиях социализированной природы, связанной с «онтологической потребностью в безопасности». Для Э. Гидденса абсолютное доверие — это связь веры и уверенности, основанной на знании.

Иными словами, по мнению А. Е. Алексеевой, подход Э. Гидденса скорее дает основания для размышлений о соотношении доверия и веры, чем о соотношении уверенности и доверия.

Идея объединения доверия и уверенности, близкая позиции Э. Гидденса, имеется у Дж. Барбалета (Barbalet, 1999): доверие есть «уверенность, связанная с ожиданиями относительно интенций других». Он считает уверенность более общей категорией, чем доверие, поскольку она может быть описана как «эмоция безопасных ожиданий».

В. П. Зинченко (2001) пишет, что «доверие отличается как от веры, так и от уверенности. Вера превышает силу внешних фактических и формально психологических доказательств. Доверие же касается вопросов, находящихся в компетенции человеческого познания. Уверенность есть сознание собственной силы и состоит в доверии к истинности своего знания или правоте своего дела; доверие, напротив, проистекает из сознания слабости, неуверенности в себе, признания авторитета». Между тем С. И. Ожеговым уверенность определяется как «твердая вера в кого-, чего-нибудь».

В. П. Зинченко отмечает, что этимологически «питать доверие» (в латинском языке — credo) означает «сердце даю» или «сердце кладу». Это наводит его на мысль, что доверие принадлежит к числу фундаментальных, важнейших психических состояний человека. Фундаментальность чувства доверия подчеркивается лингвистами еще и тем, что понятие «верить» в некоторых языках имело первоначальное значение «выбирать». В этом есть определенный смысл, поскольку вера — это принятие возможности за действительность, а возможности, как известно, бывают разные. Мало верить, нужно еще сделать правильный выбор, кому доверять, кому — нет, что связано со смысловыми оттенками ценности, надежности, содержащимися во внутренней форме слов «вера», «доверие».

С точки зрения И. В. Антоненко (2008), логический объем понятия «уверенность» шире, чем понятия «вера», а понятия «вера» — шире, чем «доверие» (в узком значе-

нии). Операциональным критерием различения понятия «доверие» со смежными понятиями («вера», «уверенность», «доверчивость») является его характеристика как встречного эквивалентного отношения: ни уверенность, ни вера, ни доверчивость этим качеством не обладают (по поводу эквивалентного отношения как весьма спорного критерия доверия я уже высказал свое мнение выше).

Существует еще ряд близких к доверию феноменов: расчет, контроль, альтруизм, наивность. Некоторые психологи сходятся в том, что доверие нельзя путать с расчетом, который строится на объективной информации, предполагающей возможность контролировать ситуацию и снижающей неопределенность и уязвимость. Кроме того, доверие и контроль — хотя и взаимодействующие процессы, но все же разные, что отмечают Т. Дас и Б. С. Тенг (Das, Teng, 1998). И наконец, многие авторы сходятся в том, что доверие следует отделять от наивности, альтруизма и т. д.

1.3. Направления изучения доверия

Изучение проблемы доверия проводится исследователями различных теоретических направлений. Данный феномен рассматривается в контексте разработки ряда социально-психологических проблем: социально-психологического внушения, социально-психологических аспектов авторитета и значимых других, восприятия и общения, межличностных отношений в различных сферах деятельности. При изучении феномена доверия исследователи дифференцируют доверие к миру, к себе, к другим людям. Т. П. Скрипкина при изучении взаимодоверия выделяет такие категории доверия, как Я-доверие и Мне-доверие, т. е. кому я доверяю и кто мне доверяет. А. Б. Купрейченко и С. П. Табхаровой (2005) проводится изучение доверия и недоверия в контексте отношения к соблюдению нравственных норм.

Аспекты изучения феномена доверия

Э. Аронсон: доверие как фактор социального влияния;

И. Атватер: абстрактные позитивные ожидания;

Э. Бенвенист: исследование семантического пространства доверия;

Э. Гидденс: доверие как необходимое условие социального существования; понятие социальных систем с высоким и низким уровнем доверия;

Д. М. Данкин: доверие как универсальная категория; доверие как функция социальных систем; доверие как редукция сложности социума; личностная и институциональная формы доверия;

К. Даффи: абстрактные позитивные ожидания;

В. П. Зинченко: вещные и природные источники доверия; доверие как основание управления и самоуправления;

Н. Луман: доверие как генерализованное ожидание;

Д. Майерс: социальные эффекты доверия в процессах коммуникации;

А. Г. Маслоу: доверие в онтогенезе; исследование феномена доверия в психотерапии и менеджменте; обучение доверию;

Б. З. Мильнер: социальное и экономическое значение доверия; базовые ценности как фактор доверия;

Э. Пратканис: доверие как фактор социального влияния;

К. Р. Роджерс: доверие как фактор выстраивания адекватного поведения; отношений; доверие как генерализованное доверие; доверие как часть деятельности и как функция урегулирования различий между социальными ролями и внутри социальной роли;

Т. П. Скрипкина: феноменологические проявления доверия;

Э. Фромм: утрата доверия в современном мире;

Ф. Фукуяма: доверие как ожидание; доверие как моральный капитал общества и как генерализованное доверие;

П. Н. Шихирев: доверие в экономических системах;

Р. Б. Шо: доверие в организации;

Э. Эриксон: понятие базисного доверия; доверие в онтогенезе.

Антоненко И. В.

В обзоре А. Б. Купрейченко выделены разнообразные подходы к изучению доверия: когнитивный (Levis, Weigert, 1985; Robinson, 1996); эпигенетический (Эриксон, 2000); этически-ориентированный (Butler, 1991); связанный с позитивными ожиданиями (McAllister, 1997; Lewicky, Buncker, 1996; Hosmer, 1995); связанный с психотерапевтической практикой (К. Роджерс, Р. Кочюнас, 2000).

1.4. Функции доверия

Основными функциями доверия являются познание, обмен и обеспечение взаимодействия, а основными функциями недоверия — самосохранение и обособление. Это значит, что в случае доверия человек рассчитывает на получение какого-то блага (установление сотрудничества, получение ценной информации), а в случае недоверия он оценивает негативные последствия взаимодействия и использует недоверие как защиту от этих последствий.

А. Б. Купрейченко и С. П. Тобхарова (2009) пишут, что доверие и недоверие выполняют множество значимых позитивных и негативных (деструктивных) функций в регуляции жизнедеятельности общества, социальных групп и отдельных людей.

Их позитивная роль в наиболее общем виде состоит в том, что доверие и недоверие способствуют интеграции и гармонизации отношений человека с самим собой, окружающими людьми и миром в целом, обеспечивают сосуществование и взаимодействие с ними, регулируют межличностные и межгрупповые отношения. Как пишет Луман (Luhman, 1979), проявить доверие означает принять будущее, перенести его в настоящее и действовать таким образом, как будто оно определено. Поэтому в современном обществе доверие становится механизмом снижения сложности.

Анализируя негативные (деструктивные) функции доверия и недоверия в регуляции жизнедеятельности, следует отметить, что излишне высокое доверие

может снижать безопасность субъекта, а излишне высокое недоверие — осложнять взаимодействие, познание мира и в конечном итоге замедлять развитие субъекта.

В качестве основных социально-психологических функций доверия и недоверия выделяют следующие:

- познание и самопознание; обеспечение самоорганизации общества (в том числе за счет поддержания моральных основ и социальных норм сотрудничества, взаимопомощи, поддержки, участия, согласия);
- формирование и воспроизводство социальных отношений и социальной структуры;
- создание чувства безопасности, защищенности внутри группы;
- создание ощущения целостности коллективного субъекта деятельности;
- самоопределение субъекта (проявление позиции субъекта по отношению к различным социальным категориям и объектам окружающего мира, а также его самоотношения, стремление преобразовывать себя, окружающий мир, других людей);
- формирование, защита, воспроизводство социально-психологического пространства и Я-концепции личности;
- оптимизация социального взаимодействия;
- обеспечение эмоционального комфорта (как следствие принятия, понимания со стороны других людей);
- психологическое облегчение (в результате самораскрытия);
- снижение уровня напряженности и стресса в отношениях (в том числе и за счет проявления агрессивности в ситуации недоверия);
- создание чувства психологического комфорта в условиях доверительных отношений;
- облегчение взаимодействия, мотивация взаимопомощи.

Наряду с основными выделяют инструментальные (служебные) функции доверия и недоверия:

- активизация коммуникации и взаимодействия;
- редукция сложных отношений к степени доверия/недоверия (снижение когнитивной сложности в состоянии неопределенности, облегчение принятия решения и выбора норм поведения);
- групповая идентификация и дифференциация;
- перцептивная функция;
- предсказательная функция;
- стабилизирующая функция;
- компенсаторная (в ситуациях напряжения) функция;
- комплиментарная (по отношению к формальным правилам и нормам) функция.

Доверие или недоверие субъекта другому человеку может определять отношение к соблюдению нравственных норм (т. е. уровень готовности к соблюдению

нравственных норм и его мотивы). Однако существуют типы, чье поведение в этически сложных ситуациях мало зависит от доверия или недоверия (С. П. Табхарова, 2008).

А. Б. Купрейченко отмечает, что основной сложностью изучения доверия и недоверия является наличие их тесной взаимосвязи в одних системах отношений и условиях и их автономность, независимость — в других. Распространенным является наличие убеждений, эмоций и поступков, выражающих как доверие, так и недоверие в отношении одного и того же объекта. Можно предположить, что в отношении одного и того же объекта возможны его оценки как достойного доверия по одним критериям, например единства, надежности, и в то же время недоверия по критерию предсказуемости. Одновременно он может заслуживать доверия в одной сфере жизнедеятельности, например в профессиональной, но вызывать недоверие как источник информации о новостях культуры и т. д. Кроме того, институализированное доверие к этому партнеру, например как к руководителю, облеченному полномочиями, владеющему информацией и несущему ответственность за подчиненных, может сочетаться с недоверием, основанным на негативном опыте реального взаимодействия.

И. В. Антоненко, рассматривая доверие как обобщение совокупности всех отношений субъекта к объекту (метаотношение[1]), выделила некоторые социально-психологические функции доверия, которые ранее не рассматривались исследователями: функцию, обеспечивающую совместную деятельность, интегрирующую (объединяющую ряд других отношений), редуцирующую (сводящую сложность многих отношений к одному), ориентирующую (которая составляет основу для выработки других отношений), эффективизирующую (делает отношения более эффективными), стабилизирующую (составляет основу стабильности отношений), психотерапевтическую (снижает уровень напряженности и стресса в отношениях), что является основой для принятия решений, основой жизненных и деловых тактик и стратегий и т. д. Участие в принятии решений указывает на мотивационную роль доверия/недоверия в качестве внутреннего мотиватора. Ведь доверять/не доверять преобразуется в этом случае в дилемму: делать/не делать, общаться/не общаться и т. п. Отсюда возникает вечная проблема доверия: решение всегда требуется здесь и теперь, а окончательный и достоверный результат получается post factum. В результате проблема психологии доверия/недоверия во многих случаях срастается с проблемой психологии риска.

Доверие является основой большинства процессов социальной и деловой коммуникации, социального управления всех уровней. И. В. Антоненко упоминает также о таких функциях, как коммуникативная, интерактивная, перцептивная, управленческая, предсказательная, психологическая, личная, обобщающая и фóновости.

Ф. Фукуяма (1996) полагает, что поведение, основанное на доверии, для общества значительно более эффективно, чем поведение, основанное на рациональном расчете и формальных правилах, которые нужно постоянно вырабатывать, согласовывать, отстаивать в суде, а потом обеспечивать их соблюдение, в том числе и с помощью мер принуждения. Фукуяма приходит к заключению, что преобладание

[1] Основные особенности доверия как метаотношения — обобщение и сокращение других отношений, отсутствие специфической потребности, фоновый характер для других отношений, наличие потенциала предвидения, детерминация других отношений.

недоверия в обществе равносильно введению дополнительного налога на все формы экономической деятельности, от которого избавлены общества с высоким уровнем доверия.

О. Г. Фатхи (2003) выявила, что уровень выраженности и сбалансированность меры доверия к себе и к другим является одной из важных детерминант, обусловливающих адаптационные возможности человека в экстремальных ситуациях. И наоборот, устойчивый дисбаланс в системе доверительных отношений, вызванный экстремальными условиями, детерминирует возникновение и развитие посттравматического стрессового расстройства.

Обобщая разнообразные функции доверия, отмеченные различными авторами, М. Е. Балакшин (2011) сгруппировал их следующим образом:

- личностные функции: экзистенциальная, когнитивная (познавательная), гармонизации, социализации, мотивации, оценочная, социальной безопасности, социальной релаксации, референтности, аутентичности, коммуникативная, селективная, ассертивности;
- организационные функции: интеграции, социальной адаптации, координации, эмоциональной идентификации, социально-психологическая, групповой мотивации, ресурсная, социальной эффективности;
- общественные функции: конститутивная, регулирующая, конструктивная, толерантности, транслирующая, легитимизации, компаративная, системно-технологическая.

1.5. Структура акта доверия[1]

П. Штомпка выделяет два основных компонента в структуре доверия — доверительных ожиданий, связанных с репутацией объекта доверия, и реализации в действии. При этом он подчеркивает необходимость действия для того, чтобы можно было говорить о доверии: «Доверие есть нечто большее, чем созерцательное рассмотрение будущих возможностей. Мы должны активно вести себя по отношению к будущему, совершая определенное действие, имеющее, по крайней мере частично, неопределенные и непредсказуемые последствия» (Sztompka, 1999). Исполнение рассматривается П. Штомпкой в качестве менее надежного компонента, чем репутация, «поскольку не позволяет определить поведение и поступок как типичный, характерный». Если доверие основывается только на оценке текущих событий, оно сопровождается большим риском.

Основу доверительных ожиданий составляет оценка объекта доверия как надежного. Она, согласно представлениям П. Штомпки, складывается на основании трех основных источников: воспринимаемой надежности объекта доверия (т. е. свойств этого объекта), доверчивости агента и культуры доверия (табл. 1.2). О доверчивости и ее основаниях речь пойдет в гл. 4; культура доверия заключается в формировании определенных культурных норм и правил, которые способствуют повышению уровня взаимного доверия в обществе.

---

[1]Из контекста следует, что авторы, рассматривающие этот вопрос, говорят о доверии как о акте, а не только как отношении.

Таблица 1.2. Структура доверия (по П. Штомпке)

Доверие			
доверительные ожидания		**реализация в действии**	
Свойства окружающего контекста	1. Воспринимаемая надежность объекта доверия: — репутация; — исполнение; — презентация. 2. Доверчивость агента. 3. Культура доверия	Свойства вторичных объектов доверия	Условия, определяющие степень реализации: — последствия взаимодействия; — длительность взаимодействия; — возможность его прекращения; — степень риска; — наличие гарантий; — ценность предмета доверия

Основная структура доверия, с точки зрения И. В. Антоненко, представлена следующими элементами: субъект доверия (кто доверяет), объект доверия (кому доверяют), отношение доверия, встречное отношение, факторы доверия, орган доверия и его состояние, предмет доверия, внешние условия и ситуации доверия, аспектное содержание. По мнению автора, понятие субъекта доверия должно быть расширено с субъекта-индивида на более широкую область (субъект-социальная группа, субъект-организация, субъект-общество и т. п.).

Объектом доверия выступают отдельные люди, их малые и большие группы, организации, общество в целом, а также технические, информационные и социальные системы разного уровня от частных до всеобщих.

Под *внешними условиями* доверия И. В. Антоненко понимает совокупность тех факторов, которые непосредственно влияют на степень доверия, но не относятся к сферам ни субъекта, ни объекта. Они являются внешними по отношению к субъект-объектному взаимодействию. Те из них, которые носят долговременный характер, она называет условиями среды. Те, которые ситуативны, кратковременны, подвижны, имеют непосредственное отношение к конкретным ситуациям, автор называет условиями ситуации. Например, общий уровень доверия в обществе или социальная стабильность являются условиями среды, которые также являются факторами доверия в каждом частном случае. А присутствие, например, на переговорах третьей стороны, которой доверяют обе договаривающиеся стороны, является ситуативным фактором доверия (условием ситуации). Следовательно, условия среды могут быть обозначены как средовые факторы доверия (факторы среды), а условия ситуации — ситуационными факторами доверия.

Предметом доверия, т. е. тому, чему мы доверяем или не доверяем, являются:

- содержание вербальной (правдивость того, что нам говорят или пишут) и невербальной (искренность проявления эмоций и чувств другими людьми) информации;
- выполнение наших поручений и просьб (оценка знаний и умений того, кому мы поручаем, условий, например, наличия у него технических средств, свободного времени и т п.).

Реальное доверие как конкретное социальное явление имеет выраженное аспектное содержание — этическое, прагматическое, психологическое, социологическое, политологическое, экономическое, коммерческое, управленческое, правовое, медицинское, терапевтическое, религиозное, педагогическое, личностное, информационное и т. п. Этим содержанием доверие предстает как предмет той или иной науки.

1.6. Факторы, влияющие на формирование доверия

Тот или иной уровень доверия (или недоверия) формируется в зависимости от ряда факторов, которые подразделяются на четыре основные группы (И. В. Антоненко): 1) субъектные факторы доверия — обусловленные свойствами субъекта доверия; 2) объектные факторы доверия — обусловленные свойствами объекта доверия; 3) факторы среды — внешние длительно (постоянно) действующие факторы; 4) ситуационные факторы — внешние факторы, действующие только в конкретной ситуации доверия.

Готовность человека к оказанию доверия включает три компонента:

- эмоциональную готовность доверять;
- рациональное восприятие ситуации;
- восприятие степени надежности индивидов.

Эмоциональная готовность к оказанию доверия является следствием чувства симпатии, дружбы и эмоциональной привязанности. Наоборот, негативные эмоциональные переживания (антипатия, гнев, разочарование, враждебность и др.) мешают появлению доверия.

Важными факторами, влияющими на рациональное восприятие ситуации, являются интеллектуальные способности человека, его жизненный опыт, цели и мотивация, степень уверенности в себе. С опорой на них человек рассматривает большее количество альтернатив, привносит больше опыта в обсуждение.

При оказании доверия другому человеку люди опираются на его надежность и единство (схожесть взглядов, установок), а также на собственную веру и расчет.

Р. Бойль и Р. Бонасич (Boyle, Bonacich, 1970) показали, что ожидания надежности другого человека имеют тенденцию меняться «в сторону опыта в степени, пропорциональной различию между этим опытом и первоначальными ожиданиями, приложенными к нему».

1.7. Этапы формирования доверительных отношений

С. В. Гельфанова и В. Н. Лавров пишут, что структура доверия представляет собой сложную систему взаимосвязи различных компонент, каждый из которых имеет свою строго определенную последовательность и значимость. Простое сопричастие характеризует начало в структуре социокультурной коммуникации доверия. За ним наступает черед соработничества, содействия, т. е. практических, актуальных поступков. От сопереживания как эмоционального состояния, лишенного конкретного действия, доверие перерастает в фазу содействия.

Дальнейшее развитие доверия предполагает ответную реакцию, которая может выступать в виде благодарности, признательности, ответственности объекта доверия — личности на сопричастность и содействие со стороны другой личности. Доактуальная (чувственная) и актуальная (действенная) фазы доверия таким образом замыкаются на третьей ответной фазе — ответственности (ответности).

Формирование доверия, пишут далее авторы, может быть синхронным и асинхронным, даже дискретным. Это означает, что ответная реакция на первые фазы коммуникации доверия может последовать с большим опозданием либо, наоборот, с опережением первой и второй фазы. Быть заранее благодарным можно и до появления сочувствия или содействия. В таком феноменальном опережении сказывается духовная, а не меркантильная природа самого доверия как социокультурной коммуникации. Это состояние в полной мере характеризует духовную любовь — высшее состояние человеческого духа. Любить не за что-то, что уже дано тебе кем-то, а лишь за то, что кто-то хотел бы тебе дать, даже просто за то, что ты есть человек, — это как раз и означает доверять объекту своей духовной любви, т. е. самому человеку, предполагать его как духовное существо.

Думается, что принятие духовной любви за доверие — весьма смелое допущение (можно любить и ревновать, подозревать в неверности; о каком же доверии может идти тогда речь?). Но если это и так, то именно возникновение любви должно считаться первой фазой, а не сочувствие.

Формирование доверительного отношения к незнакомому объекту, по моим представлениям, проходит иначе (рис. 1.1).

Первый этап — *возникновение потребности* (*нужды*) *в доверительном отношении к кому- или чему-либо*. Вынужденность такой потребности обусловливается ситуацией, в которой оказывается человек. Такими ситуациями являются:

- отсутствие личного опыта в оценке достоверности информации;[1]
- отсутствие знаний и умений, необходимых для достижения цели, результата;
- отсутствие технических и финансовых средств достижения цели, результата;
- необходимость перераспределения обязанностей среди членов группы;
- отсутствие времени для осуществления действий по достижению цели;
- нежелание самому принимать решение и брать на себя ответственность.

[1] На это обстоятельство указывает Шапиро: «Специфика доверия посредническим организациям состоит в том, что они создают и распространяют информацию, которая не может быть проверена воспринимающими ее людьми в силу отсутствия у них необходимого опыта и недостатка данных» (Shapiro, 1987).

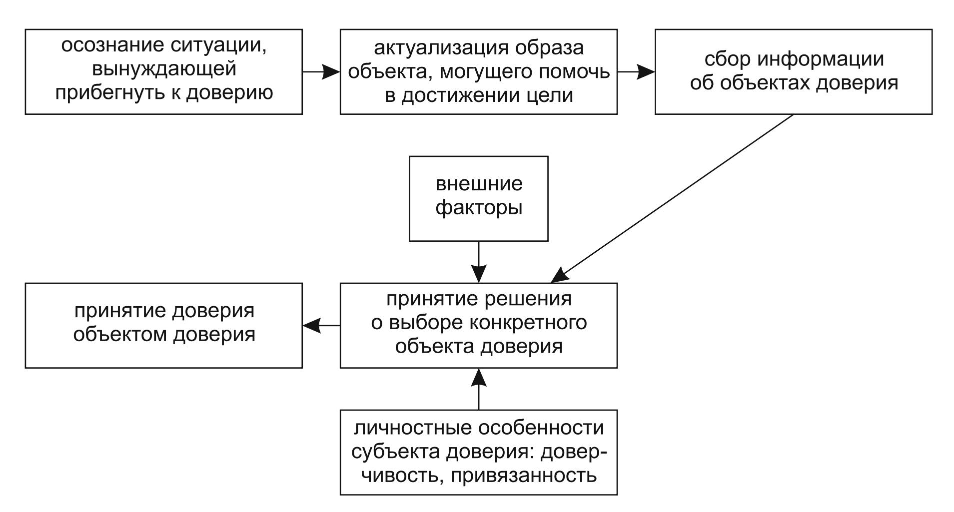


Рис. 1.1. Схема, показывающая этапность формирования доверия к какому-либо объекту

> В отношениях с людьми проще довериться, чем каждый раз взбираться по лестнице рангов интеллектуальной рефлексии: я думаю, что он думает, а он думает, что я думаю… и так до тех пор, пока не запутаешься и сам себя не обманешь. Рефлексия, конечно, необходима, но столь же необходимо ее вовремя приостановить, чтобы дать волю свободному действию.
>
> *Белянин А. В., Зинченко В. П., 2010. С. 20*

Осознание человеком одной или нескольких из перечисленных ситуаций приводит ко второму этапу — *поиску объекта доверия*. Поиск предполагает мысленное представление объекта (объектов), могущего помочь в достижении цели (решении практической задачи). Этот этап связан с самоопределением личности в отношении к другой личности и предоставляемой этой личностью пользе (не важно, идет ли речь о товаре, услуге или информации). Для такого самоопределения необходима максимальная доступность субъекта к источникам информации о том объекте, с которым предполагается налаживание коммуникации и взаимодействия (этап сбора информации). Следующий этап — выбор объекта доверия — связан с учетом его личностных (прежде всего моральных) и деловых (компетентность) качеств. При этом на легкость или затрудненность осуществления этого этапа оказывает влияние такое интегральное личностное качество, как доверчивость/недоверчивость.

Последним этапом является *установление контакта с объектом* доверия и *принятие последним оказанного ему доверия* (в случаях, когда речь идет о деятельностном доверии, а не только информационном). Важность этого этапа видна из того, как рассматривается доверие в рамках современных партнерских отношений, а именно как «опора человека, группы или фирмы на *добровольно принятое на себя обязательство другим человеком, фирмой или группой* признавать и защищать права и интересы всех сторон, участвующих в совместной деятельности или экономическом обмене» (Л. С. Богданова, 2006).

Часто процесс формирования доверия осложняется отсутствием определенности ситуации и связанным с этим риском. Это приводит к возникновению у субъекта доверия сомнения не только в правдивости имеющейся в его распоряжении информации, но и в правильности принятия решения о доверии другому человеку. Доверие как раз и призвано устранять сомнение и позволять приступать к действию (У. Бек, 2000; К. Лобе-Мари, 2010).

Преодолению сомнения и формированию доверия способствуют: устойчивость социальных связей или эмоциональная межличностная привязанность людей друг к другу, учет общепринятого мнения или авторитетного лица.

Доверие как психологическое состояние личности может возникать при слиянии воедино ряда факторов: интересов данного человека, его установок, эмоциональных реакций, предыдущего собственного опыта или опыта предшествующих поколений, адаптивных способностей личности, уровня интеллектуального развития и т. д. Доверие возникает, когда человек уверен в правильности и адекватности процессов и явлений своим ценностным установкам, которые во многом зависят от его социального положения в обществе. Иными словами, чем выше его социальный статус и больше перспектив для самореализации, тем выше степень доверия к происходящим процессам.

Доверие как психологическое состояние человека реализуется в его поведении. Любые позитивные результаты каких-либо действий вызывают в сознании доверие к ним и при повторении данных действий с неизбежностью ведут к закреплению положительной реакции доверия в поведении индивидуума. Естественно, что любое новое явление исследуется человеком на основе проб и ошибок и в случае отрицательного воздействия на индивидуума может быть отвергнуто с последующим закреплением реакции недоверия к данному явлению, даже если это отрицательное действие было случайным.

Мильнер З. Б., 1998

Выявлена связь между степенью риска оказания доверия/недоверия, результативностью и последствиями (Deutsch, 1968; Kegan, Rubenstein, 1972). Высокая степень риска при положительном результате приводит к установлению высокого уровня доверия, при отрицательном — низкого. Средние риски в случае успеха приводят к среднему уровню доверия, а в случае неуспеха к низкому. Низкий уровень риска независимо от результатов определяет низкий уровень доверия. Таким образом, несмотря на изначальный уровень риска, отрицательный результат взаимодействия закономерно ведет к падению доверия. Только высокая степень риска и положительный результат приводят к высокой степени доверия.

1.8. Характеристики доверия

Характеристики доверия бывают количественные и содержательные. Рассмотрим сначала количественные характеристики.

Первая из них — *степень* (*глубина*) *доверия*. Доверие — это вероятностная величина. На сколько процентов можно доверять тому, что говорит данный человек?

И насколько можно довериться данному человеку? Глубокое доверие означает доверие человеку или информации без какой бы ни было тени сомнения.

Вторая — *полнота*, или *парциальность, доверия*. Например, можно доверять человеку как профессионалу, но не доверять как безнравственной личности.

> Доверие и недоверие вполне совместимы. К примеру, совладелец одной из торговых фирм уверен в сообразительности и решительности своего партнера в моменты кризиса, но отказывается доверять ему подбор персонала. В любом коллективе есть сотрудники, креативности и профессиональному мнению которых можно доверять, но нежелательно поручать им даже простые административные функции. Наконец, случается, что можно доверять компетентности сотрудника, но не его доброй воле и лояльности.
>
> *Нестик Т. А., 2005. С. 35*

Третья — *изменчивость, динамичность доверия*. Оно может возрастать, если объект доверия выполняет свои обещания, но может и ослабевать или исчезать вообще в случае обмана, предательства (рис. 1.2).

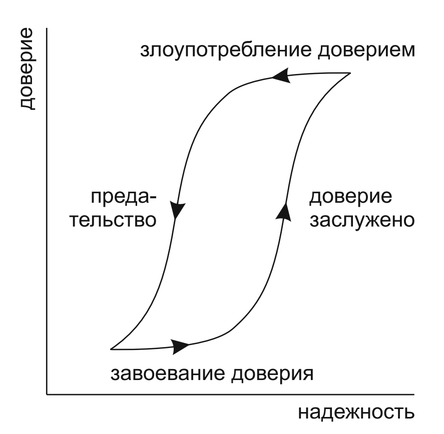


Рис. 1.2. Кривая доверия

К содержательным характеристикам доверия относятся:

- *избирательность* (*содержание того, что доверяют*). Например, одну информацию можно доверить партнеру по общению, а другую — нет;
- *безопасность* — насколько безопасным для субъекта доверия является его открытость, не будет ли его доверие использовано во вред ему;
- *значимость* (ситуативная полезность).

ГЛАВА 2

Виды и типы доверия

2.1. Виды доверия

В разных научных дисциплинах существуют свои подходы к выделению видов доверия. Например, Э. Гидденс (2004, 2005) вслед за Э. Эриксоном говорит о двух видах доверия — базисном доверии и доверии абстрактным системам (техническим, экспертным), указывая на то, что социально-психологический фундамент базисного доверия формируется в первые годы жизни человека, когда в процессе его взаимоотношений с ближайшим окружением он впервые учится доверять. Говорят о вынужденном доверии, необходимом доверии, внушенном и самостоятельном доверии и пр. Например, А. А. Дворянов (2006) выделил двадцать три вида доверия.

Г. Джонс и Дж. Джордж (Jones, George, 1998) выделяют условное и безусловное доверие. Условное доверие существует, пока выполняются определенные условия. Оно нарушается, если нарушаются эти условия. Условное доверие влечет за собой такое поведение, которое не требует значительных личностных вкладов или самопожертвования. Однако бывают ситуации, требующие значительных самоограничений на протяжении длительного времени при отсутствии гарантированного материального вознаграждения. В этих ситуациях условного доверия может быть недостаточно и ключевым становится безусловное доверие. Безусловное доверие характеризует такие отношения, когда люди не просто делают вид, а действительно доверяют друг другу на основе общих ценностей. В этом случае доверие каждого партнера гарантировано. Г. Джонс и Дж. Джордж отмечают, что безусловное доверие, сопровождаемое позитивными чувствами, само по себе является наградой.

Левицки и Бункер (Lewicki, Bunker, 1996), занимавшиеся изучением развития доверия в деловых отношениях, выделили три основных типа доверия:

- доверие по расчету, которое возникает самым первым в процессе формирования деловых отношений;
- доверие, основанное на знании, которое базируется на частых контактах между людьми, в результате чего формируется знание об особенностях характера друг друга, о привычках, желаниях, предпочтениях;
- доверие по тождеству, которое является следствием того, что люди воспринимают друг друга похожими, в чем-то сходными, поэтому существует полная уверенность друг в друге, идентификация друг с другом.

Л. А. Журавлева (2004) приводит еще несколько видов доверия исходя из основных сфер приложения (экономики, политики и права): организационное, управленческое, экономическое доверие, политическое, нравственное доверие, психологическое, правовое доверие.

И. В. Антоненко (2006) виды доверия разделены по критерию видов субъекта и объекта доверия: частное и общее (генерализированное), межличностное и предметное, абстрактное и социальное, личностное.

Выделяют и другие виды доверия/недоверия, различающиеся как по механизмам своего формирования, так и по социально-психологическим функциям. Это общественное доверие; традиционное, клановое доверие/недоверие (доверие к своим и недоверие к чужакам); гуманистическое (альтруистическое) доверие; авансированное доверие; деловое доверие; организационное доверие; псевдодоверие/псевдонедоверие. Так, при клановом типе доверия социально близкие люди априорно рассматриваются как достойные доверия, а незнакомцы и чужаки — как подозрительные и недостойные доверия люди. Близким людям прощаются даже очевидные промахи и нарушения доверительных отношений. В данном случае доверие выполняет функцию защиты и воспроизводства социально-психологического пространства (А. Б. Купрейченко, 2005).

Социологи говорят о межличностном и институциональном доверии. Последнее относится к государственным институтам, органам власти. Одним из типов межличностного доверия является личностное доверие, характеризующееся наличием опыта взаимодействия партнеров.

Основаниями классификации межличностного доверия для А. Ю. Алексеевой (2007) послужили наличие опыта взаимодействия партнеров и дополнительных условий оказания доверия. На основе данных критериев построена типология, включающая четыре формы: безусловное персонифицированное доверие, условное персонифицированное доверие, безусловное личностное доверие и условное личностное доверие.

2.2. Доверие к миру

Согласно Э. Эриксону, доверие к миру есть база, которая формируется одновременно с другой фундаментальной установкой, направленной на доверие к себе. Другими словами, с одной стороны, доверие направлено на мир, а с другой — на себя.

Т. П. Скрипкина сформулировала ряд концептуальных положений, относящихся к феномену «доверие к миру».

Поскольку толерантность связана со свободами личности и ее волеизъявлениями, то базовая установка личности на доверие к миру, генетически связанная с фундаментальным чувством безопасности, является одним из важнейших условий формирования установок толерантного сознания.

Доверие к миру — установка двухполюсная, связанная, с одной стороны, с ценностным отношением к различным сторонам или фрагментам мира, в том числе и к другим людям, нормам культуры, традициям и т. п., а с другой — это установка, связанная с ценностным отношением личности к себе самому как суверенному субъекту активности.

Доверие, понимаемое как двухполюсная установка-отношение, выступает средством, способом гармонизации отношений человека с разнообразным миром

и одновременно с самим собой. Доверие выступает как универсальный императив культуры, именно оно является механизмом и проводником концепции «культуры мира», основываясь на позитивном понимании мира, сочетании ценностных установок людей с учетом их различных культурно-исторических идентификаций, традиций, паттернов поведения и образов жизни.

Отношение, основанное на доверии к миру и одновременно к самому себе, позволяет личности быть целостной, устойчивой и при этом принимать мир таким, каков он есть, во всем его многообразии. Такая установка позволяет человеку безбоязненно вступать во взаимодействие с различными фрагментами или сторонами мира, принимать его позитивно и при этом одновременно сохранять устойчивость и целостность личности при негативных воздействиях, исходящих из различных частей или фрагментов этого мира.

Доверие к миру выступает одним из механизмов формирования установок толерантного сознания, направленных на изменение глубинных ценностно-смысловых структур сознания человека, связанных с этикой принятия инаковости в самом широком смысле слова.

Доверие к миру как базовая ценностно-смысловая установка личности выполняет в жизни человека фундаментальные функции и является одним из механизмов социализации личности.

Доверие к миру, пишет Т. П. Скрипкина, является еще и защитой себя от себя самого, от сложностей собственного внутреннего мира. Вместо того чтобы вырабатывать собственное отношение к объектам внешнего мира, отрефлексированное нашей личностью, куда как проще адаптироваться к внешнему, довериться ему, не усложнять жизнь. В этом смысле доверие и недоверие следует рассматривать в ряду защитных механизмов психики, которые психотерапевты и психоаналитики стали рассматривать как надприродные, т. е. выработанные в ходе жизненной практики, функциональные органы индивидуальности.

Э. Эриксон отмечает, что раннее недоверие к миру сопровождается тотальной злостью, фантазиями разрушения и вандализма. По его мнению, «радикальное ухудшение базового доверия и преобладание базового недоверия выражается, в частности, в резком отчуждении, которое характеризует индивидов как “уходящих в себя”, когда они не ладят с собой или с другими».

По данным И. В. Терелянской (2010), у подростков с высокой и средней степенью социальной креативности наблюдается самый высокий уровень доверия к миру (100 и 90,9% соответственно), а у подростков с низкой социальной креативностью — 66,7%.

2.3. Доверие себе

Доверие себе — это доверие своей интроспекции, своим ощущениям,[1] восприятию, памяти, своим интерпретациям. Это вера, убежденность человека в своем собственном совершенстве, это безусловная вера в свои силы, собственную значимость,

[1] Выделяют *организмическое доверие*, когда человек полагается на свои внутренние переживания и чувства как на основу для принятия важных решений.

ценность, нужность. На эмоциональном уровне доверие самому себе переживается как самопринятие, которое, создавая ощущение защищенности, раскрепощает человека, позволяет открыто выражать свои чувства и мысли, действовать и быть уверенным при этом в понимании, поддержке, прощении.

Ф. Перлз считает, «что недостаточно доверяющий себе человек может искать поддержку в прошлом или в фантастическом будущем вместо того, чтобы жить настоящим и опираться только на самого себя».

Доверие к самому себе — первое необходимое условие великих начинаний.

Джонсон Сэмюэл

То же самое утверждает и Э. Шостром: «Недоверие к себе: 1) ведет и к недоверию окружающим; 2) недоверие к себе связано с повышенным контролем за своим и чужим поведением и ситуацией в целом; 3) не только ведет к неумению искренне выражать чувства, но и блокирует само их переживание, а потому и осознание; 4) недоверие к себе связано с тем, что в поведении человек ориентирован не на свои потребности и переживания, а на обстоятельства».

В табл. 2.1 представлены феноменологические проявления низкого и высокого уровня доверия к себе, выделенные Н. Б. Астаниной на основе анализа описания феномена доверия себе Т. П. Скрипкиной.

Таблица 2.1. Феноменологические проявления высокого и низкого уровня доверия к себе

№	Признаки высокого уровня доверия к себе	Признаки низкого уровня доверия к себе
1	Способность к самостоятельному выбору и постановке целей, построению стратегии их достижения в соответствии со своими ценностями	Зависимость в принятии решения от мнения других, постоянный поиск подтверждения извне правильности своего выбора
2	Высокая оценка своих возможностей, которая в условиях неопределенности позволяет человеку чувствовать себя априорно способным к достижению цели	Низкая оценка своих возможностей, которая в большинстве ситуаций, особенно неопределенных, выражается в переживаниях страха, неуверенности, сомнений в своих способностях достигнуть цели
3	Способность ориентироваться в ситуации, выбирать приемлемые способы реализации целей в соответствии с условиями в каждой конкретной ситуации	Слабая ориентировка в ситуации ввиду переживания страха и чрезмерной фиксации на достижении положительного результата
4	Способность отстаивать свои границы под давлением внешних обстоятельств, уверенное поведение на пути достижения цели, основанное на убеждении в правильности и ценности выбранного им пути	Переживания страха, сомнений и неуверенности в правильности выбранного пути и способов достижения цели; высокая вероятность отказа от способа достижения цели или вообще от цели под давлением внешних обстоятельств

Окончание табл. 2.1

№	Признаки высокого уровня доверия к себе	Признаки низкого уровня доверия к себе
5	В случае неудачи характерно прощение себе проигрыша при адекватной оценке действий, которые были успешными, и совершенных ошибок; поиск новых способов достижения цели	При неблагоприятном исходе попытки достигнуть цели характерна фиксация на неудаче с последующим отказом от выбора новых способов достижения цели
6	Принятие как своего успеха, так и неудачи на фоне позитивного отношения к себе	Отрицание собственного вклада в успехи и неудачи в сочетании с негативным отношением к себе

Человек никогда до конца не знает мир, его свойства и качества, и он никогда до конца не знает себя, но он при этом, как известно, остается самостоятельным суверенным субъектом активности. Именно доверие позволяет человеку не только не бояться вступать во взаимодействие с миром, но и самостоятельно выбирать цели собственной деятельности и реализовывать их, соотносясь с собой, своими интересами и потребностями, т. е. с собственными переживаниями, одним словом, со своей субъектностью как ценностью. Это обстоятельство дает основание говорить о существовании феномена доверия к себе, который связан с выбором целей и в конечном счете с активностью человека, проявляемой в разных сферах жизни.

Можно предположить, что доверие к себе — это феномен, позволяющий человеку занять определенную ценностную (пристрастную) позицию по отношению к самому себе и исходя из этой позиции строить собственную жизненную стратегию. Сущность этой позиции заключается в наличии у человека отношения к собственной субъективности как значимой для него. Именно такая позиция позволяет человеку быть суверенным субъектом активности.

В то же время доверие человека к себе не должно быть абсолютным в своих проявлениях, оно всегда имеет определенную меру. Иначе разрывается единая онтология «человек и мир», человек постепенно утрачивает связь с миром, превращаясь в «функциональный орган» собственных целей. Видимо, существует определенный оптимум доверия к себе, относительное постоянство которого является одним из показателей как зрелости, так и психологического благополучия личности. Однако этот уровень может являться лишь величиной относительно постоянной, поскольку это сложное, чрезвычайно динамичное образование, которое колеблется в зависимости от постоянно происходящего соотнесения человеком себя с миром и самим собой. Другими словами, прогнозируя свою деятельность или выбирая цели, человек, с одной стороны, стремится к «выходу за пределы» себя, т. е. уже накопленного опыта, а с другой — обращаясь к смыслам, добытым в прошлом опыте, он опирается именно на них, на их содержание и соотносит себя с ними, стремясь соответствовать им. Именно в этом смысле доверие к себе можно определить как способность человека «выходить за пределы» себя, не вступая с собой в противоречие.

Скрипкина Т. П., 2004

Без доверия человека к другим (как части мира) и одновременно доверия к себе невозможен «творческий, т. е. целетворящий, характер жизнедеятельности, не может быть самопроектирования будущего, поскольку доверие к себе предполагает прежде всего отношение к себе как к самоценности, а доверие к другому — отношение к другому как к ценности» (Т. П. Скрипкина, 2000). Подростки, доверяющие другим, показывают более высокую степень сотрудничества, чем те, кто имеет низкое доверие к другим.

Доверие к миру сопряжено с доверием к себе как части этого мира, однако эти пропорции, или «количество» доверия, делегируемого себе и миру, могут быть различными. Нельзя думать, что в одних случаях человек полностью полагается на мир, а в других — доверяет только себе как автономному субъекту деятельности. Такая дихотомия ведет к упрощенной онтологической картине. Доверие к миру и доверие к себе стремятся к гармоничному сочетанию, иначе наблюдается либо безрассудный риск, либо полное отчуждение индивидуальности от самой себя. Другими словами, во взаимодействии человека с миром человек всегда стремится к тому, чтобы оставаться имманентным одновременно и себе, и миру. Но это соответствие, эта имманентность постоянно нарушается, и тогда возникает проблема выбора — отдать предпочтение условиям, предоставляемым миром, или реализовать собственные возможности, увеличив уровень доверия к себе.

Итак, понять специфику доверия человека к миру можно, лишь рассматривая человека и мир в единой системе, единой онтологии. Человек и мир, вступая во взаимодействие, образуют другую онтологическую реальность, нежели существуя по отдельности. Строго говоря, человек и мир по отдельности существовать не могут, ибо человек «продлен в мир», он наделяет объекты этого мира различными смыслами, делает их ценностными, значимыми. Эта другая онтологическая реальность и есть субъективный мир человека.

Скрипкина Т. П., 2004

Результаты исследования И. В. Терелянской (2010) показали, что высокий уровень доверия к себе зарегистрирован только у испытуемых с низкой социальной креативностью (16,7%).

О. Г. Фатхи (2003) отмечает, что повышение меры доверия к себе может происходить за счет снижения меры доверия к миру, что ведет к изменению личностных характеристик в негативную сторону, а может и гармонично увеличивать меру доверия к миру, способствуя развитию личности.

2.4. Обобщенное (социальное, общее) и межличностное доверие

Теоретические основания идеи обобщенного доверия заложили классики социологической мысли Ф. Тённис, Г. Зиммель. Первоначальная идея обезличивания доверия в условиях современных социальных отношений в дальнейшем переросла

в представления об обобщенном доверии. В отличие от межличностного доверия обобщенное доверие не связано с определенной ситуацией взаимодействия и конкретным контрагентом, оно скорее является мировоззренческой установкой, выражающей готовность индивида рассматривать окружающих как заслуживающих доверия.

WVS (World Value Survey)/EVS (European Values Study) проводят репрезентативные опросы населения (выборка — свыше 1000 человек по стране), и в анкету входит такой традиционный вопрос, как: «Можете ли вы в общем случае сказать, что большинству людей можно доверять или же, когда имеешь дело с людьми, осторожность никогда не помешает?» Подобный же вопрос сформулирован и в других анкетах, например проекта European Social Survey, ESS (europeansocialsurvey.org), в рамках которого респонденты оценивают степень своего доверия к другим по шкале от 0 («совсем не доверяю») до 10 («полностью доверяю»).

Средние доли респондентов, положительно ответивших на этот вопрос, по данным WVS, для разных стран в 1999 г. приводятся ниже.

Уровень доверия другим людям по странам:

№ п/п	Страна	Индекс доверия
1	Дания	66,5
2	Швеция	66,3
3	Норвегия	65,3
4	Нидерланды	60,0
5	Китай	54,5
6	Саудовская Аравия	53,0
7	Япония	43,0
8	Беларусь	41,8
9	Исландия	41,0
–	–	–
19	Россия	23,9

Даже при беглом взгляде на таблицу сразу видно, что высокий уровень доверия характерен прежде всего для стран Скандинавии и Северной Европы, которые отличаются и высоким уровнем жизни, и социальной стабильностью, и устойчивыми темпами человеческого развития.

Белянин А. В., Зинченко В. П., 2010. С. 17–18

Как видно из приведенных выше данных, в России уровень доверия невысок. По данным WVS, среднее число отвечающих утвердительно на вопрос о доверии уменьшилось с 37,5% в 1990 до 23,7% в 1999 г. При этом если в 1990 г. определенные группы населения (например, люди старше 50 лет или люди, состоящие или состоявшие в браке) демонстрировали более высокий уровень доверия, чем в среднем по популяции (до 40% и выше), то в середине 1990-х этот показатель выровнялся для всех категорий. Исключение составляют люди, регулярно (не реже раза в неделю)

посещающие церковь. Среди них доля отвечающих утвердительно на вопрос о доверии даже увеличилась с 40 до 45,8%, однако среди всех респондентов их доля не превышает 1,5% и относятся они в основном не к православной вере (мусульмане и протестанты).

Т. Ямагиши и его коллеги выделяют обобщенное доверие как отдельный тип наряду с другими формами «информационного» доверия. По их мнению, ключевое различие коренится в том, что обобщенное доверие «основано на ожиданиях относительно надежности других индивидов вообще (как характеристики людей вообще) и доверии, основанном на информации как доверии, базирующемся на сведениях относительно какого-то определенного индивида». Если межличностное доверие возникает в ситуациях взаимодействия «лицом к лицу», то формирование обобщенного доверия связано с мнениями, стереотипами относительно незнакомых индивидов.

Ф. Фукуяма определяет обобщенное доверие как один из основополагающих факторов, обусловливающих экономический рост общества. Часто показатели обобщенного (социального) доверия рассматриваются в качестве индикаторов «здоровья общества».

Э. Усланер рассматривает доверие сквозь призму моральных ценностей и установок, которые разделяются многими членами общества, тем самым создаются условия для формирования социального доверия. В своих исследованиях он пользуется разделением на обобщенное (моралистическое) и специфичное (particularized), стратегическое доверие.

Обобщенное доверие отражает установку индивида оказывать доверие незнакомцам, чужим. Оно не ориентировано «на некоего конкретного индивида в определенном контексте», скорее выражает «представления относительно того, как должны поступать люди». По мнению Э. Усланера, моралистический тип доверия в большей степени связан с оптимистическим взглядом на мир. Специализированное доверие характеризует отношения с индивидами, с которыми индивид ощущает сходство (социальное, территориальное и др.). Оно воспроизводится при наличии предыдущего опыта взаимодействия и обладания информацией о конкретном индивиде, выступающем в роли партнера по взаимодействию, отражая «ожидания относительно того, как люди будут действовать».

Алексеева А. Ю., 2007. С. 11–12

А. Ю. Алексеева выделяет два подхода к изучению обобщенного доверия. В рамках первого направления социальное доверие выступает показателем межличностного доверия на макроуровне и является отражением культуры доверия и социального капитала общества. Во втором, социально-психологическом, подходе обобщенное доверие рассматривается как своеобразная мировоззренческая установка индивида относительно возможности оказания доверия окружающим, предрасположенность к доверию. Основное внимание уделяется социально-психологическим особенностям индивидов, которые, как предполагается, выступают детерминантами проявления обобщенного доверия.

Обобщая, А. Ю. Алексеева выделила несколько ключевых отличий обобщенного доверия от межличностного: «Во-первых, обобщенное доверие может рассматриваться как феномен макроуровня, когда речь идет о кросскультурных исследованиях уровня доверия, описании культуры доверия общества. Межличностное доверие формируется на микроуровне. Во-вторых, обобщенное доверие не связано с конкретной ситуацией взаимодействия, предметом и объектом доверия, в то время как эти элементы являются неотъемлемым контекстом формирования межличностного доверия. В-третьих, объектом обобщенного доверия является “незнакомец”, “чужой”, “обобщенный другой”, тогда как межличностное доверие — это доверие конкретному индивиду (как личности или как исполнителю социальной роли). В связи с этим проблематика обобщенного доверия обсуждалась исследователями именно по причине внимания к характеру взаимодействия с “чужими” в традиционном обществе, а затем с “незнакомцами” в индустриальном и постиндустриальном обществе. В-четвертых, обобщенное доверие — это в основном опыт нашего доверия, усвоенный в детстве, межличностное доверие — более гибкий феномен, зависящий от ситуативных факторов и опыта оказания доверия либо в сходной ситуации, либо определенному контрагенту, потому более хрупкое, чем обобщенное доверие» (с. 12).

В заключение рассмотрим, что дают человеку различные виды доверия:

1) базовое доверие миру — переживание безопасности, непрерывности и стабильности бытия;
2) базовое доверие себе — способствует самосохранению и автономному существованию;
3) ситуативное доверие миру — обеспечивает кратковременный контакт с миром для удовлетворения ситуативных потребностей;
4) ситуативное доверие себе — самоподдержка и автономное поведение в проблемной ситуации;
5) доверие другому человеку — сохранение устойчивых позитивных отношений с партнером;
6) ситуативное доверие другому человеку — обеспечивает оптимальное конструктивное взаимодействие в рамках отдельной ситуации.

Нарушение системы доверия инициирует деструктивные способы самоутверждения.

2.5. Типы доверия

Один из классиков социологии М. Вебер (1990) выделил ценностно-рациональный, традиционный, аффективный и целерациональный типы доверительных отношений. Согласно его представлениям, основаниями возникновения доверительных отношений могут быть ценностно-рациональное отношение (основанное на вере в безусловную — эстетическую, религиозную или другую — самодовлеющую ценность), традиционное (основанное на длительной привычке), аффективное (эмоциональное, обусловленное аффектами) и целерациональное, т. е. это формально рациональный тип отношений, в основе которого лежат ожидание определенного

поведения людей и использование этого ожидания в качестве условий и средств для достижения рационально поставленной и продуманной своей цели.

А. Б. Купрейченко выделила пять типов доверия, различающихся отношением к двум категориям людей — человеку, которому доверяют больше всего, и человеку, который доверия не оправдал. А. Б. Купрейченко так характеризует эти типы.

Первый тип (15% респондентов) — сильно дифференцирующий людей. У представителей этого типа дифференциация показателей доверия к человеку, которому доверяют больше всего, и к человеку, который доверия не оправдал, наиболее высокая. Описан особый подтип этого типа, который демонстрирует крайне низкие оценки приязни по отношению к человеку, которому доверяет больше всего, и невысокие оценки единства с ним. Наиболее значимые основания доверия — расчет и надежность.

Второй тип (20% респондентов) — понимающий людей, доверяющий на основе надежности и расчета — характеризуется низкой степенью дифференциации показателей человеку, которому доверяют больше всего, и человеку, который доверия не оправдал, по большинству показателей. Критериями доверия/недоверия выступают надежность и расчет. У этого типа высоки оценки знания человека, который доверия не оправдал.

Третий тип (16% респондентов) — понимающий людей, расчетливый в доверии. Это один из подтипов типа понимающего людей. У этого подтипа высоки показатели знания, единства и особенно приязни по отношению к человеку, который доверия не оправдал. У него также наиболее выражен показатель расчета в отношении с человеком, которому доверяет больше всего.

Четвертый тип (29% респондентов) — «сильно дифференцирующий людей, максималист», характеризуется наиболее позитивным отношением к человеку, которому доверяет больше всего, и соответственно наибольшей дифференциацией отношения к двум оцениваемым категориям людей.

Пятый тип (20% респондентов) — недифференцирующий, принимающий людей — отличается самой слабой дифференциацией оцениваемых категорий людей. Кроме того, для него характерны самые низкие оценки расчета в отношениях с человеком, которому доверяет больше всего, и самые высокие оценки по этой шкале в отношениях с человеком, который доверия не оправдал. Для подтипа принимающего людей характерны также высокие оценки приязни и знания человека, который доверия не оправдал.

В женской выборке чаще встречаются типы: сильно дифференцирующий людей, максималист и недифференцирующий, принимающий людей.

Н. Б. Астанина (2011) выделяет типы ситуативного доверия и дает им характеристику (табл. 2.2).

Левицки с соавторами (Lewicki et al., 1997), выделившие три типа доверия личности другим людям, о которых говорилось уже выше, отмечают их критерии:

1) *доверие, основанное на расчете*, оценивается по степени согласия с высказываниями: «Поведение этого человека соответствует моим ожиданиям»; «Он хочет создать себе репутацию человека, выполняющего свои обещания и обязательства»; «Он понимает, что оправдать доверие выгоднее, чем по-

Таблица 2.2. Описание типов и категорий ситуативного доверия

Тип ситуативного доверия	Категория	Характер интерпретации условий ситуации, поведения партнера	Степень активности	Способ решения проблемы
Синергичный	Равное доверие миру и себе	Позитивная	Высокая	Стремление опираться на свои ресурсы и ресурсы партнера
Эгоцентричный	Преобладание доверия себе над доверием миру	Оценка поведения партнера как угрожающего, недоброжелательного или безразличного	Высокая	Стремление опираться на свои ресурсы при недооценке ресурсов внешнего окружения
Зависимый	Преобладание доверия миру над доверием себе	Позитивная	Низкая	Стремление опираться на ресурсы внешнего окружения при недооценке своих ресурсов
Пассивный	Пониженное доверие миру и себе	Оценка поведения партнера как угрожающего, недоброжелательного или безразличного	Низкая	Отказ от активного выбора способа решения проблемы

терять его»; «Этот человек делает то, что обещал»; «Я наслышан от других людей о его хорошей репутации»;

2) *доверие, основанное на знании*, оценивается по высказываниям: «У меня есть достаточный опыт общения с этим человеком»; «Мне кажется, я хорошо его знаю»; «Мне кажется, я достаточно точно могу предсказать его поведение, его реакцию»;
3) *доверие, основанное на тождестве*, оценивается по высказываниям: «У нас с ним общие интересы, одни и те же жизненные ценности, задачи, цели и принципы»; «Я знаю, что он поступит так же, как я поступил бы на его месте».

А. Л. Журавлевой (2004) выявлена связь между типами доверия личности и типами отношений к людям. Тип доверия по расчету имеет связь с сотрудничающим-конвенциальным типом отношения к людям. Тип доверия по знанию положительно коррелирует с сотрудничающим-конвенциальным типом отношения к людям и фактором доброжелательности. Тип доверия по тождеству положительно коррелирует с властно-лидирующим, сотрудничающим-конвенциальным, ответственно-великодушным типами отношений к людям. Общий уровень доверия имеет положительную корреляционную связь с властно-лидирующим, сотрудничающим-конвенциальным, ответственно-великодушным типами отношений к людям и

факторами доминирования и доброжелательности. Тип недоверия по расчету положительно коррелирует с властно-лидирующим типом отношения к людям.

А. Б. Купрейченко использовала подход к выделению психологических типов доверия личности другим людям с учетом выделенных Левицки с соавторами трех типов доверия по расчету, по знанию и по тождеству, сравнив их выраженность в отношении двух категорий людей: человеку, которому я доверяю больше всего, и человеку, который не оправдал доверия. В результате она выделила три новых типа доверия личности.

Тип первый — *«опытный»*. Для него характерны наименьшие различия между показателями доверия человеку, которому доверяют больше всего, и показателями доверия человеку, который не оправдал доверие. Показатели доверия по знанию практически не различаются в отношении этих двух категорий людей. Различия показателей доверия по расчету и по тождеству несколько выше, но и они значительно меньше, чем у двух других типов. Важной отличительной особенностью этого типа является то, что абсолютные значения показателей доверия человеку, которому доверяют больше всего, ниже, чем у других типов. Показатели доверия человеку, который не оправдал доверие, напротив, выше, чем у других типов. Для этого типа малозначимы все три компонента доверия.

В этот тип вошло 37,5% выборки испытуемых. В основном это люди с высшим образованием. У мужчин этот тип встречается несколько чаще, чем у женщин (у 44% мужчин и у 29% женщин). Среди молодежи до 25 лет этот тип отсутствует, а наиболее часто (40%) он отмечается у людей в возрасте 25–35 лет.

Тип второй — *«максималист»* — характеризуется высокими показателями доверия к человеку, которому доверяют больше всего, и низкими показателями по отношению к человеку, который утратил доверие.

В этот тип вошло 26% выборки испытуемых. Это люди до 45 лет. Среди них больше женщин (39% по сравнению с 13% у мужчин) и лиц с высшим (реже — незаконченным высшим) образованием.

Тип третий — *«доверяющий по тождеству и расчету»* — также характеризуется высокими показателями доверия человеку, которому доверяют больше всего, и низкими в отношении человека, который утратил доверие, по двум компонентам: доверие, основанное на расчете, и доверие, основанное на тождестве. Показатели компонента доверия, основанного на знании, у этого типа высокие, т. е. этот компонент не является критерием доверия. Наиболее значимый критерий доверия у этого типа — доверие, основанное на тождестве.

Этот тип составляют 36,5% выборки испытуемых. Он в равной степени характерен для мужчин и женщин. Характерен для двух возрастных групп: до 25 и 35–45 лет. Из числа людей до 25 лет к этому типу относятся 46%; людей 25–35 лет — 25; людей 35–45 лет — 43%.

ГЛАВА 3

Недоверие как средство безопасности

В современном обществе в связи с ростом интенсивности взаимодействия человека с малоизвестными ему людьми, социальными институтами, новыми общественными явлениями обостряется проблема информационно-психологической безопасности, следовательно — недоверия. Отсутствие психологической и духовной близости многократно увеличивает риск и неопределенность при взаимодействии людей и их общностей. Это представляет собой, по словам А. Селигмена, серьезнейшую проблему, стоящую перед современными формами социальной организации.

> Человек всегда больше того, что мы можем о нем узнать или сказать, — и доверяющий, не всегда догадываясь об этом, исходит из невысказанной предпосылки, что другой, вызывающий у него чувство доверия, прозрачен и предсказуем. Доверие как бы исходит из презумпции понимания другого и самого себя, помещения в его сознание своих собственных надежд и чаяний и даже восполнения лакун собственного мышления за счет способностей, вменяемых ему. Это нерассуждающее и неразмышляющее доверие, которое далеко не всегда оправданно.
>
> В предельном случае такое доверие есть опасная иллюзия. Реальные люди, окружающие нас, столь же несовершенны, сколь и мы сами, и в этом смысле недоверие — это, конечно, защита себя от другого, каким бы он ни был.
>
> *Белянин А. В., Зинченко В. П., 2010. С. 14*

3.1. Издержки доверчивости, или «Люди! Будьте бдительны!»

Несмотря на то что без доверия человечество существовать не может, доверчивость может иметь и отрицательные последствия. Ведь доверчивостью людей пользуются мошенники, продавцы, политики, манипулирующие сознанием масс, и т. д.

Чаще всего жертвами становятся женщины и пенсионеры. Последние более беззащитны, романтичны, у них больше свободного времени, поэтому у них больше возможности остановиться и выслушать незнакомца. Степень доверчивости человека также зависит от того, на чем ощущение базируется. Некоторые люди доверяют другим на основе эмоций: этот человек мне нравится, поэтому я ему верю. Это характерно для женщин, особенно молодых. Другую группу риска составляют люди, у которых доверие строится на принципе тождественности: этот человек похож на меня, значит, он меня понимает. Наиболее защищены от обмана те, чье доверие основывается на надежности и предсказуемости: этот человек никогда меня не подводил.

Способствует мошенничеству жадность людей. Поэтому немало людей доверяют так называемым финансовым пирамидам.

Казалось бы, что учить ученых, они теперь ни в одну пирамиду никогда и ни за что! Но вся беда в том, что мошенники не сообщают: «Приглашаем вас принять участие в нашем новом “лохотроне”!», а, наоборот, всячески маскируют новыми декоративными деталями старую, проверенную временем конструкцию, которая, увы, по-прежнему эффективна.

В газетах и журналах, где публикуются предложения о приеме на работу, с недавних пор стали появляться объявления следующего содержания: «Требуются финансовые консультанты в крупную европейскую компанию-холдинг, планирующую осуществление серьезного инвестиционного проекта в золотодобывающую промышленность России». Слово «золото», как всегда, действует магически, и на объявление откликается немало граждан, чувствующих в себе способности финансово консультировать добычу драгметалла. Звонок по указанному в объявлении телефону дает минимум информации — по сути, только адрес представительства фирмы, куда претенденту надлежит явиться для собеседования.

А на собеседовании выясняется, что фирма, зарегистрированная в Британии и имеющая уставной капитал аж в 1 (один) миллиард долларов США, нуждается не столько в консультантах, сколько в мелких инвесторах, готовых вложить в дело кто сколько сможет, начиная от пятисот долларов и выше. Тогда британцы вложат эти деньги в акции 5–6 золотодобывающих российских заводов — и уж тогда участники «крупного восточноевропейского проекта» буквально замучаются считать свою прибыль.

Чтобы подтвердить участие каждого «инвестора», фирма выпустила векселя по 500 и 1500 долларов. Правда, бумажек этих никто не видел: оригиналы векселей «в целях безопасности и с учетом особенностей национальных финансовых законодательств» хранятся в головном офисе в Лондоне, а их владельцам выдаются соответствующие «номерные» свидетельства. Через три года каждый участник либо получит обратно свои деньги (без процентов), либо сертификаты акций какого-нибудь из российских золотодобывающих заводов. Если, конечно, сможет через три года отыскать британскую фирму.

Деньги можно вернуть себе практически сразу: 500 долларов — если привлечь к проекту двух новых участников и далее по возрастающей. Вот тут бы наученному горьким опытом человеку остановиться, почувствовать знакомое «перепиши это письмо семь раз, и тебе будет щастье»… Но нет, приманка в виде «золотых»

акций держит крепко. А тут еще и обещанный рост по служебной лестнице — от консультанта к менеджеру, потом к генеральному менеджеру и вице-президенту: в зависимости, само собой, от количества привлеченных участников или от личных вложенных средств. Завлекают и бесплатной медицинской страховкой, и кредитной карточкой VISA, на которую «инвестору» станут перечислять будущие доходы…

Прекрасные перспективы для любителей халявы. Однако есть один маленький моментик, который выяснили российские органы безопасности: уставной капитал данной британской фирмы составляет 100 фунтов стерлингов. Из них учредителями реально оплачено только 2 фунта. Оказывается, и такой смехотворной суммы достаточно для основания «пирамиды» на нашем поле чудес.

Селезнева Ива // АиФ. 2001. №17 (407). 24 апреля

Особого внимания требует доверчивость детей. Профессиональные аферисты знают тысячи способов втереться в доверие к ребенку. Доверчивость детей к незнакомым взрослым перерастает в проблему личной безопасности ребенка, находящегося вне контроля со стороны родителей, знакомых, учителей. Речь идет о возможном похищении детей с различными целями — сексуальное насилие, детское рабство и проституция, донорство органов, воровство с целью выкупа (Н. А. Захарченко, С. Н. Ситдикова, 2012).

В одном детском саду проводили с детьми серию бесед о том, что нельзя доверять незнакомцам и нельзя идти за ними, если они тебя позвали. Дети все запомнили, все повторили, все поняли. После беседы дети вышли на прогулку. Воспитательница спряталась за угол, а «незнакомец» зашел на территорию детского сада и сказал детям, что в узкую трубу провалился котенок и его может вытащить и спасти только человек с маленькой узкой рукой. Вся группа детей, ни на секунду не задумываясь, убежала за «незнакомцем». Вот какая сила доверия к словам взрослых живет в малышах! Ни у одного ребенка из группы не возникло даже тени недоверия к «незнакомцу».

По материалам Интернета (dobrieskazki.ru/semeynie zapovedi1.htm)

По данным статистики, из всех случаев сексуальных домогательств детей примерно в 20% случаев подобные действия осуществляются незнакомыми людьми, в 40% случаев — людьми, которых дети знают. Средний возраст девочек — жертв сексуальных домогательств составляет 8–9 лет, а мальчиков — 7–10 лет. В большинстве ситуаций дети, ставшие жертвами преступников, совершенно добровольно под каким-то заманчивым для них предлогом следовали за ними, не подозревая об их истинных целях. Поэтому пропажа детей часто происходит из-за их высокой доверчивости и готовности следовать за взрослым, а не в результате насильственного похищения.

В наше время многие сферы жизни общества перетекают в Интернет. Глобальная сеть предоставляет множество возможностей и делает доступными широким массам контент различного толка и содержания, в том числе и детям. Профиль в социальной сети «В Контакте» есть практически у каждого ребенка в семье.

Поэтому всем опасностям, подстерегающим пользователей на данном электронном портале, в частности сомнительным знакомствам, дети подвержены не меньше родителей. По данным сайта guardchild.com, 69% подростков имели опыт общения с незнакомцами и ничего не рассказывали об этом родителям. Ребенок, ни о чем не подозревая, может, например, написать в сети незнакомому человеку о том, сколько зарабатывают его родители и когда они не бывают дома. Выудить у ребенка адрес также не составит труда злоумышленнику.

Финансовые потери, связанные с использованием несовершеннолетних детей, также связаны с различными онлайн-играми: сегодня ребенок играет в покер на игровые фишки, а завтра уже проигрывает свои карманные деньги. Дополнительные преимущества для персонажей в «Бойцовском клубе» предоставляет покупка так называемых еврокредитов, по сути являющихся игровыми деньгами, приобретенными за реальные финансовые средства. Проверка на совершеннолетие на большинстве подобных ресурсов ограничивается при регистрации галочкой напротив надписи «Да, мне уже есть 18». Увлечение онлайн-играми опасно не только с финансовой точки зрения. Но полный запрет пользования глобальной сетью приведет к формированию протеста у ребенка. Дети способны искать обходные пути, например постоянные походы к друзьям, чьи родители лояльно относятся к Интернету. Таким образом, необходимо искать компромиссные варианты.

Современные технологии позволяют защитить ребенка от большинства опасностей, таящихся в глобальной сети. От увлечения онлайн-играми может уберечь ограничение пользования глобальной сетью по времени. Электронные ресурсы с сомнительным контентом и вероятными нежелательными знакомствами способны блокировать различные средства фильтрации сайтов. Всплывающие окна также есть возможность отключить. К сожалению, не все родители умеют ими пользоваться. Поэтому разработаны программные обеспечения для контроля, например KinderGate — «Родительский контроль», выпущенный весной 2010 г.

Сомнение в искренности другого не окажется лишним, как ни парадоксально, и с теми людьми, которым доверяют больше всего.

Доверие под сомнение?

К сожалению, так уж случается, что даже самые счастливые семьи иногда распадаются, и подобное происходит по вине лучшей подруги, которая в одночасье становится разлучницей.

Да, именно подруги, а порой самые что ни на есть лучшие и близкие, частенько «уводят» уже вполне состоявшихся и, казалось бы, очень надежных мужей.

Пережить подобное с минимальными потерями не каждой женщине под силу, ведь «нож в спину» получен от самых близких людей, с которыми так много связано и к которым испытывалось безмерное доверие.

Представительницам прекрасного пола свойственно делиться с близкой подругой всеми своими женскими секретами, в том числе и самыми сокровенными, а после того, как измена открылась, кто может быть уверен в том, что все они ими и останутся, а не станут достоянием гласности, а вполне возможно, еще и в искаженном виде.

Конечно, это вовсе не значит, что следует всех подруг держать на почтительном расстоянии от своей семьи, и все же не следует забывать о возможных последствиях столь близкого общения.

Особую «опасность» представляют незамужние подружки, а потому старайтесь реже приглашать их в свой дом, хотя и наличие у них мужа тоже не является стопроцентной гарантией безопасности.

И даже если вы сами не способны на предательство и вам кажется, что и ваша подруга не уступает вам в порядочности, все же не теряйте бдительности. Не зря наши бабушки говорили, что «лучшей подружкой является подушка».

По материалам Интернета (gen.su/node/13291)

Все это делает актуальным призыв Ошо Бхагвана Шри Раджниша: «Не позволяйте умирать своему сомнению. Это самое драгоценное, что у вас есть, поскольку когда-нибудь сомнение поможет вам открыть истину». И хотя это говорилось в связи с академической наукой, но жизнь — это тоже наука, поэтому надо уметь не только доверять, но и сомневаться.

3.2. Ложь и обман: их распознавание

Наиболее часто в повседневной жизни и профессиональной деятельности люди встречаются с таким видом манипулирования, как ложь.

Виды и классификация лжи. Прежде всего — это настоящая ложь, признаками которой являются сознательность и наличие корыстной цели (И. А. Алешенцев, 1908). Сознательная ложь подразделяется на инструментальную (как средство осуществления собственных желаний и получения выгоды), реактивную (ложь осуществляется спонтанно в ответ на угрозу как средство защиты себя или другого), немотивированную (когда не преследуется какая-либо корыстная цель). Бессознательная ложь — это детское фантазирование, ложные утверждения.

М. Льюис и К. Саарни (2004) пишут о трех видах лжи: 1) обычный обман, совершаемый осознанно; 2) обман других с некоторой долей самообмана; 3) самообман из потребности в иллюзиях.

В. Штерн выделяет псевдоложь — восприятие ребенком событий так, как ему хотелось бы, а не как на самом деле. Кстати, у детей 12–14 лет выделены следующие виды лжи: 1) героическая (ребенок берет вину на себя, чтобы избавить товарища от наказания); 2) «партийная» (правда — для друзей, ложь — для врагов); 3) эгоистическая (из-за личной выгоды, чтобы избежать наказания); 4) фантастическая (придумывание рассказов); 5) патологическая (вследствие болезненного самолюбия); 6) любовь к похвале (чтобы обратить на себя внимание). Может иметь место ложь-шутка: человека обманывают с целью развлечения, чтобы напугать, поставить в тупик. П. Экман (2009) пишет об умолчании и фальсификации как разновидностях лжи. Ж. Дюпра выделяет две формы лжи: выдумки (клевета, подлог, лжесвидетельство) и отрицательное внушение (скрытность, отрицание фактов, утаивание указаний, умолчание, умышленные пропуски и искажение истины). В. В. Знаков говорит о рефлексивной лжи, когда человек дает в суде ложные по-

казания ради субъективной справедливости (ложь во спасение). Наконец, лесть тоже может быть ложью.

Е. В. Душина классифицирует ложь *по источнику* — социальная (в политике), из вежливости, искажение научных истин, индивидуальная; *по способу предъявления* — утверждающая (преувеличение, клевета, оговор, притворные болезни) и отрицающая (укрывательство, отрицание вины, умолчание).

Как не попасть в сети афериста

Сегодня множество женщин, ищущих счастья на сайтах знакомств, становятся жертвами аферистов, которые умеют заманивать в свои сети дам. Они тщательно подготавливаются к обману, составляют план: как бы случайное знакомство, переписка и задушевные беседы, общение через веб-камеру, надежда на встречу и как жест широкой души — дорогой подарок. Это все приносит свои плоды — и девушка в ловушке.

Подарок они высылают, как правило, через курьерскую службу, мотивируя тем, что так он дойдет быстрее, вот только забывают сказать, что курьерские услуги платит получатель. Но что для влюбленной девушки 800–1000 рублей в сравнении с украшением за 300–400 евро? Так и прощаются наши девушки с заработанными денежками, отдавая их в руки афериста.

Проверяйте информацию. Будьте осторожны. Первое, что нужно сделать, — проверить электронку и фамилию через поисковые системы. Затем нужно проверить номер телефона, с которого приходит сообщение о посылке или на который необходимо отправить личные данные. <...> Затем нужно проверить фото через поиск по картинкам в Google. Посмотрите, с какого почтового сервера вам приходят электронные письма (иностранец не будет писать вам с ящиков, заканчивающихся на ru).

Его цель — втереться в доверие. Обычно аферисты, выдающие себя за иностранцев, ведут активную переписку со своими жертвами, пишут на ломаном русском языке и говорят, что кто-то из близких родственников — русский, отсюда и знание языка. Его цель — очаровать вас, втереться в доверие, раскрыть свою душу перед вами. Он будет обаятелен, будет говорить комплименты и рассказывать чудные истории из жизни. А вы поверите, и как только это случится — вы расплатитесь за это своими деньгами.

По материалам Интернета

Распознавание лжи.[1] Для противодействия манипулированию важно уметь распознавать обман, ложь. Для этого необходимо знать признаки, на которые нужно опираться при распознавании лжи. В принципе это возможно, потому что, как показано П. Экманом (2009) и его сотрудниками, лгущий человек выдает себя, в частности, невербальными признаками: люди ведут себя иначе, чем обычно. Во-первых, они стараются не смотреть в глаза, отводят взгляд; во-вторых, чаще меняют позу, нервно покачивают ногой; в-третьих, меньше улыбаются. Это связано с тем, что, когда человек врет, он испытывает некоторое волнение. Можно контролировать

[1] Желающие подробно ознакомиться с этим вопросом могут обратиться к книге Пола Экмана «Психология лжи» (4-е изд. СПб., Питер, 2010).

более или менее успешно речь, но эмоции все равно просочатся по другим, невербальным каналам. Даже лицевая экспрессия хотя и контролируется, но не совсем (Ekman et al., 1988). Хуже всего люди контролируют движения тела и голосовые характеристики (Scherer, 1986).

По итогам анализа видеозаписей всех интервью выделены некоторые общие тенденции динамики параметров невербального поведения испытуемых, характерные для ситуации произнесения лжи: количество движений головой сокращается в 80% случаев; количество улыбок возрастает в 75% случаев; количество движений плечами возрастает в 65% случаев; количество движений туловища сокращается в 65% случаев.

Для выявления связи направления изменений параметров невербального поведения испытуемых с их личностными особенностями был применен метод корреляции.

На основе анализа полученных корреляционных зависимостей были сделаны следующие выводы: 1) испытуемые с высокими значениями по шкале «выраженность мужских или женских черт характера» демонстрируют увеличение количества жестов-иллюстраций и движений кистями и пальцами при произнесении ложной информации; 2) испытуемые с высокими баллами по шкале «сверхконтроль» при произнесении лжи демонстрируют увеличение количества движений туловища; 3) испытуемые с высокими баллами по шкале «эмотивность» при произнесении лжи демонстрируют увеличение количества жестов-манипуляций; 4) испытуемые с высокими баллами по шкале L методики MMPI при произнесении лжи демонстрируют сокращение количества улыбок и движений плечами; 5) испытуемые с повышением значений по шкале «социальная интроверсия» при произнесении лжи демонстрируют снижение количества движений мимических мышц в области лба и бровей; 6) испытуемые с высокими показателями по шкале F при произнесении лжи демонстрируют уменьшение количества улыбок.

Выявленные корреляции свидетельствуют о сложной связи, существующей между особенностями личности человека и динамикой параметров его невербального поведения в ситуации сообщения ложной информации.

Самохина М. А., 2009. С. 243–244

Изменяется и речь: люди говорят медленнее, более высоким голосом, делают больше речевых ошибок, больше колеблются, отвечая на вопросы (Apple et al., 1979; Zuckerman et al., 1981). Сфабрикованные описания событий часто кажутся натянутыми и неестественными (Koehnken, 1985).

В речи ложь проявляется в междометиях, покашливаниях и частых и затянутых паузах, в частом сглатывании, в интонациях и тембре голоса. Чтобы выиграть время, лжец может использовать различные приемы: переспрашивание, повторение уже сказанного, ненатуральные приступы кашля, смеха или плача.

Краут (Kraut, 1978) отмечает, что если человек лжет с целью произвести хорошее впечатление, то у него наблюдается слишком долгое обдумывание ответов на простые вопросы, пропуски необходимых деталей, неопределенные ответы, избегание зрительного контакта. Аналогичные результаты были получены при изучении

признаков лжи, на которые ориентируются таможенники (Kraut, Poe, 1980). Уайд и Орне (Waid, Orne, 1981) отмечают, что человек, говорящий неправду, выглядит неестественно. Его речь менее спонтанная, более подготовленная, говорящий обнаруживает равнодушие к ее содержанию.

Из невербальных признаков лжи следует обращать внимание на длительность выражения эмоций. Естественные выражения эмоций на лице задерживаются секунд на двадцать, если дольше, то это наигранное. Выдавать ложь могут и красные пятна на лице собеседника.

Психологи условно делят лицо на верхнюю и нижнюю половину в районе середины носа, причем нижняя половина (включая крылья носа) менее контролируема сознанием и считается более «правдивой». Поэтому, сомневаясь в правдивости собеседника, следует больше следить за его нижней половиной лица.

Следующее, на что следует обращать внимание, — движения глаз у собеседника. Психологи давно установили связь между типом мыслительного процесса и движением глаз.

Так, взгляд, направленный вверх, свидетельствует о том, что задействованы визуальные образы; взгляд перед собой (по горизонтали) отвечает за все, что человек слышал или ассоциирует со звуковыми образами; опущенные вниз глаза свидетельствуют об обращении человека к своему Я.

Конечно, это упрощенная схема, но тем не менее она имеет под собой серьезные основания.

Взгляд, направленный вверх и направо, говорит о том, что человек придумывает картинку события, реально не происходившего, или искажает действительный образ. Если собеседник смотрит влево, не поднимая взгляд, то ему стоит поверить, поскольку он занят припоминанием звуков или звуковых образов.

Приведенная схема справедлива только для правшей. К левшам ее надо применять с точностью до наоборот.

Интересно, что лгуны сами не умеют определять, когда лгут им (DePaulo, Rosenthal, 1979).

Однако возникает вопрос: насколько люди умеют распознавать эти признаки? Показано, что, подозревая обман, люди больше доверяют таким наименее контролируемым каналам, как поза и параязык, и менее всего — словам. И все же люди не очень хорошо выявляют ложь. Например, правильные суждения о том, лжет человек или нет, были получены в эксперименте Краута (Kraut, 1980) только в 57% случаев, что лишь незначительно выше точности ответов при догадке (50%).

Хорошим примером является натуралистическое исследование, проведенное в аэропорту города Сиракузы, штат Нью-Йорк (Kraut, Poe, 1980). Ожидавших своих рейсов пассажиров просили принять участие в инсценировке, в которой они должны были попытаться пройти таможенный досмотр, избежав задержания и обыска. Половине согласившихся была выдана «контрабанда» (например, пакетик белого порошка), которую они должны были «незаконно провезти через границу», и обещана награда в размере до 100 долларов в случае успеха в этой операции. Ни таможенники (которые считаются специалистами в выявлении контрабанды), ни жители северной части штата Нью-Йорк, которые смотрели видеозаписи таможенных интервью (неспециалисты), не смогли точно опреде-

лить, кто вез контрабанду, а кто нет. На самом деле «контрабандисты» вызывали меньше подозрений, чем «законопослушные» граждане. Тем не менее у всех судей вызывали подозрение одни и те же люди. Большинство из них решало остановить пассажиров, которые казались нервозными, колебались перед тем, как ответить на вопрос, давали короткие ответы, переминались с ноги на ногу и избегали визуального контакта. Однако судьи, очевидно, не учитывали, что это поведение может быть не особенно верным признаком обмана в *данном* случае (попытка контрабанды) и что это поведение также связано с другими личностными и ситуационными качествами, о которых они не могли знать.

Зимбардо Ф., Ляйппе М., 2000. С. 296–297

Стараясь распознать ложь, важно не делать скоропалительных выводов из поведения незнакомого человека, поскольку возможны ошибки при соотнесении слов, жестов и мимики. Даже Шерлок Холмс едва не внес в список подозреваемых одну высокопоставленную даму, которая сильно нервничала при разговоре с ним. Как выяснилось впоследствии, дама нервничала оттого, что у нее был не напудрен нос.

Нежелательно делать вывод на основании одной детали, если все остальные реакции словам не противоречат. Например, у одной дамы закралось опасение относительно честности риелтора, взявшегося продавать ее квартиру. Ее беспокоило то, как с виду уверенный мужчина при беседе периодически задумчиво потирал шею в одном и том же месте. Потом оказалось, что он комплексовал по поводу почти незаметного шрама.

Не стоит цепляться к словам-паразитам или, например, зеванию, если вы уверены в правдивости говорящего. Возможно, он действительно хочет спать или на его «короче» и «тут такое дело» вы раньше просто не обращали внимания.

Необходимо учитывать, что уклончивость, туманность высказываний, неясность суждений, логическая несвязность речи и т. д. могут быть проявлением неумения человека связно и толково излагать мысли, указанием на хаотичность и недисциплинированность самого процесса его мышления, на усталость, чрезмерную взволнованность. Затянутость речи, использование при этом междометий «э-э-э», «ну» и т. д. может просто отражать манеру речи данного человека.

Некоторые жесты или позы могут быть сформированы привычкой, поэтому их значение как индикатора может быть искажено. Кто-то вертит ручку, покусывает ноготь или теребит мочку уха, потому что нервничает, а кто-то — просто по привычке. Что же делать, если из разных источников поступают противоречивые данные, когда поза говорит об одном, жесты — о другом и даже различные части лица «спорят» между собой? В этом случае больше доверия нужно проявлять к непроизвольным движениям собеседника. Так, впечатление от тщательно отрепетированной позы может испортить случайно вырвавшийся жест.

3.3. Недоверие как самостоятельный феномен

С. Н. Ениколопов и Ю. М. Кузнецова определяют недоверие как ожидание негативных последствий от действий партнера, который ассоциируется с ощущением опасности, оценивается как незначимый или имеющий отрицательную значимость.

Л. Хьелл, Д. Зиглер (2003) описывают недоверие как сочетание чувства страха, подозрительности и мрачных предчувствий.

Одной из причин, мешающей людям доверять другим, является предположение, что все остальные хотят извлечь выгоду из отношений с ними.

Другая причина, по которой с трудом доверяют другим людям, — это то, что доверие во взаимоотношениях приходит не сразу. Люди отказываются доверять тем, кто говорит: «Доверяй мне!» — они требуют доказательств того, что данному человеку можно доверять.

И наконец, с трудом доверяют другим потому, что доверие очень хрупко. В то время как для установления доверительных отношений требуется немало времени, разрушить их очень легко.

> Лучше избыток доверия, нежели избыток подозрения. Ибо лишнее доверие — моя ошибка, а лишнее подозрение — обида ближнему.
>
> *Филарет Московский*

Некоторыми авторами (McAlister, 1995; Hosmer, 1995; Т. П. Скрипкина, 2001; И. В. Антоненко, 2004) доверие и недоверие рассматриваются как противоположные, взаимоисключающие и взаимосвязанные социально-психологические феномены, другие же доказывают, что доверие и недоверие независимы друг от друга (Beier, 1985; Govier, 1994; Lewicki et al., 1998).

Р. Левицки с соавторами (Lewicki et al., 1998), например, пишут, что традиционно исследователи понимали доверие и недоверие как противоположности биполярного конструкта, оценивая доверие как «хорошее», а недоверие как «плохое». Однако доверие и недоверие являются самостоятельными измерениями, отдельными конструктами и их последствия для отношений между людьми не являются однозначными и заранее предсказуемыми.

Действительно, как показано А. Б. Купрейченко, С. П. Табхаровой (2007), С. П. Табхаровой (2008), доверие и недоверие — относительно автономные психологические феномены, имеющие как сходные, так и различные характеристики: признаки, условия возникновения, критерии и функции в регуляции жизнедеятельности субъекта. Основные функции доверия — социальное познание и обмен. Основные функции недоверия — самосохранение и обособление. Существует асимметрия критериев и факторов доверия и недоверия. Высокие оценки силы, активности, смелости и оптимизма партнера выступают особо значимыми критериями доверия для подавляющего числа людей. Однако их антонимы (слабость, пассивность, робость, пессимизм) для большинства респондентов критериями недоверия не являются. Наряду с этим существуют симметричные критерии доверия и недоверия: нравственность — безнравственность, надежность — ненадежность, открытость — скрытность, ум — глупость, независимость — зависимость, неконфликтность — конфликтность.

ГЛАВА 4

Доверчивость/недоверчивость как свойства личности

Многие ученые отмечают индивидуальные различия в предрасположенности к доверию (Kramer, 1999; Rotter, 1967, 1971; П. А. Бычков, 2010, и др.), которые определяются как социально-демографическими факторами, так и личностными особенностями.

Глас народа

Синий чулок. Уж очень я подозрительна, везде подвох ищу, а зря, ведь люди гораздо проще, чем я о них думаю. Их скудные умишки просто не способны придумать то, в чем я их подозреваю.

Неизвестный. Моя девушка очень доверчива. Она меня намного младше (больше пятнадцати лет разница). Она всегда была изгоем в классе, а теперь в институте ее просто не замечают, и поэтому она верит каждому слову, сказанному ласковым тоном. Всякий, кто говорит с ней не ехидно и не грубо, становится для нее самым близким человеком. Ей скоро исполнится восемнадцать, и она поразительно отличается от своих прокуренных, пропитых, шалавистых сверстниц. Она покорила меня своей доверчивостью и чистотой.

Г. С. Ромашкин (2011) установил, что значимыми факторами межличностного доверия являются возраст, семейное положение, трудовая занятость. Слабое влияние на уровень межличностного доверия оказывают удовлетворенность жизнью (в целом), семейный доход, образование, текущий уровень жизни, регион, размер поселения, раса, пол. Более доверчивые (склонные доверять людям вообще) имеют более низкий социальный и материальный статус. И напротив, те, кто имеет более высокий статус (как материальный, так и социальный), показывают более высокий уровень институционального доверия.

Для России характерен тип поведения, определяемый как презумпция недоверия. То есть при любых действиях — выбор бизнес-партнера, врача, контрагента и проч. — люди скорее будут ожидать обмана, нежели честных отношений; неформальным способам подкрепления деловой репутации доверяют больше,

чем формальным, а социоструктурный вклад в феномен доверия более значим, чем социокультурный.

Результаты прикладного исследования позволяют говорить о том, что институциональное доверие испытывает влияние особенностей социализации личности, спектра ее социально-экономических, социально-демографических и социально-психологических характеристик. Наибольшее влияние на уровень институционального доверия россиян оказывают следующие факторы: материальное положение, уровень образования, возраст, размер населенного пункта, в котором проживает человек, и степень удовлетворенности человека своей жизнью. В ходе проведения социологического исследования также была обнаружена зависимость уровня институционального доверия от региона, в котором проживает человек.

Ромашкин Г. С., 2011

Рассмотрим далее, какие личностные особенности теоретически могут влиять на доверчивость людей.

4.1. Доверчивость как свойство личности

Доверчивость — это отношение к партнеру как человеку, который не будет использовать полученную информацию против доверившегося в силу своих моральных качеств. Предрасположенность доверять или не доверять другим людям соотносится исследователями с другими диспозиционными ориентациями, включая веру людей в добрую природу человека.

Для взрослого человека доверчивость — слабость, для ребенка — сила.

Лэм Ч.

У людей вообще замечается слабость доверять скорее другим, ссылающимся на сверхчеловеческие источники, чем собственным головам.

Шопенгауэр А.

Г. С. Ромашкин (2011) показал, что доверие имеет высококоррелированную внутреннюю структуру в целом, т. е. люди доверчивые (как таковые) склонны доверять (в общем) как другим людям, так и всем социальным институтам.

И. В. Антоненко (2004) полагает, что если субъект проявляет *излишнее* (?!) доверие, то речь идет о доверчивости. Скорее в этом случае нужно говорить не просто о доверчивости, а ее разновидности — легковерии, т. е. крайнем проявлении доверчивости. Это качество является недостатком человека (Bernheim, 1916).

Легковерие есть отчасти результат умственной лени: чтобы избавить себя от утомительного исследования, люди предпочитают верить на слово.

Гельвеций

Легковерие — одно из величайших зол.

Сенека Младший

Доверчивые люди обладают определенными ценностями — духовной жизнью, самодисциплиной, вежливостью, уважением традиций, скромностью, а также такими качествами, как открытость, добросердечность, общительность, развитый самоконтроль, точность выполнения социальных требований (П. А. Бычков, 2010).

Дж. Роттер (Rotter, 1967, 1971) связывал предрасположенность к доверию с индивидуальной выраженностью интернального или экстернального локуса контроля и разработал специальные тесты, фиксирующие уровень (обобщенного) доверия. Он утверждал, что степень готовности индивида оказывать доверие обусловлена опытом доверительных отношений, на котором основывается индивидуальная установка, являющаяся стабильной психологической чертой характера.

А. Б. Купрейченко (2008) на основании того, что функции и роли ценностных ориентаций и доверия личности во многом схожи, предположила, что между ними могут существовать довольно тесные связи.

И действительно, проведенное на 150 взрослых наблюдение показало, что наибольшее число связей с показателями доверия обнаруживают такие ценности, как активная деятельная жизнь, интересная работа, красота природы и искусства, любовь, общественное признание, познание, продуктивная жизнь, счастливая семейная жизнь, счастье других, уверенность в себе, воспитанность, исполнительность, независимость, рационализм, твердая воля, терпимость, широта взглядов, эффективность в делах, чуткость. То есть наиболее тесно связаны с доверием/недоверием ценности, выражающие жизненную позицию личности и ее отношение к другим людям.

Доверчивость выше у лиц с определенными психологическими особенностями: наивностью, внушаемостью, конформностью и склонностью к догматизму.

Наивность. Одним из личностных качеств, облегчающих, а может быть и проявляющих доверчивость, является наивность (простодушие). Несмотря на то что современный мир жесток и прагматичен, наивность проявляется гораздо чаще, чем принято думать, и людей, про которых можно сказать «святая простота»,[1] не становится меньше. Например, в России периодически верят то в царя, то в светлое будущее, верят предсказаниям астрологов, ворожей, экстрасенсов, знахарей. Всем известно, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Однако сколько бы людей ни обманывали, они не учатся на своих ошибках и делают вклады в банки, обещающие астрономические проценты.

Часто в бытовом сознании наивность отождествляется с доверчивостью. С одной стороны, для этого есть некоторые основания, если речь идет о *необоснованной* доверчивости (например, вере человека в то, что все люди братья или что все живут по заповедям Христа).

[1] Когда говорят про кого-то, что он «святая простота», то имеют в виду его чрезмерную доверчивость.

Наивность

Свята, чудотворна, прекрасна
Наивная ересь-душа.
Наивность мне кажется счастьем,
Щекой золотой камыша.
Наивность мне кажется солнцем
Над тучами дней, над рекой.
Лишь тот, кто в нее окунется,
Поймет, что такое покой.
Так что же такое наивность —
Быть может, пароль меж людьми?
Мне Богом дарована милость
Наивности, веры, любви.

Татьяна Патенко[1]

Но с другой стороны, наивность не сводится только к этому. Наивный — простодушный, обнаруживающий неопытность (С. И. Ожегов). Наивность — это непосредственность, раскованность, открытость, бескорыстность, добродушие, бесшабашность, может быть, даже легкомыслие. Поэтому про таких взрослых говорят: наивны, как дети.[2] Блестящий литературный образец такого человека читатель найдет, прочитав произведение Вольтера «Простодушный».

Обратим внимание на то, как герой Вольтера описал себя:

«— Как вас зовут, сударь?

— Меня всегда звали Простодушный, — ответил гурон. — Это имя утвердилось за мной и в Англии, потому что я всегда чистосердечно говорю то, что думаю, подобно тому как и делаю все, что хочу».

Здесь и намека нет на то, что он доверчивый.

Наивность — это восстание первоначально естественной искренности человечества против ставшего второй природой искусства притворяться.

И. Кант

Наивность — это интегративное и весьма неоднозначное свойство личности. В одном случае наивность — это просто отсутствие жизненного опыта (но не интеллекта). Это поведение ребенка, который, закрывая лицо ладошками, думает, что его никто не видит. В другом случае наивность — устойчивая характеристика личности, и именно она и является предметом рассмотрения.

В чем причина наивности как личностного свойства? Вероятно, ей мы обязаны своему детству. Когда у ребенка воспитывают привычку не лгать ни при каких

[1] По материалам Интернета.

[2] Правда, во время кризиса семи лет самому неискушенному наблюдателю бросается в глаза, что большинство детей вдруг утрачивают наивность и непосредственность.

обстоятельствах, вырастает открытый, порой во вред себе, человек. Если же заботливые родители оберегают чадо от малейшего стресса, то у ребенка могут не сформироваться ни защита перед окружающим миром, ни опасение, что откровенность может быть использована против него самого.

Глас народа

Елена, 30 лет. Моя мать — человек честный и щепетильный — научила меня верить людям. Сейчас я могу обидеться и даже разочароваться в других людях, но все равно стараюсь оставаться открытой миру, не отгораживаюсь от других и не перестаю доверять им.

Наивность может быть проявлением бессознательного желания человека уйти от реальности, перестать воспринимать ее такой, какая она есть. Взрослый, который смотрит на мир широко открытыми глазами, не различая вымысел и реальность, мало чем отличается от ребенка. Сохраняя в себе инфантильное сознание, он живет в своих фантазиях и грезах, упрямо не желая возвращаться на землю.

Глас народа

Quote. Наивность для меня синоним доверчивости. Я вот сейчас поразмышляла, в каких случаях у меня проявлялась наивность. Пришла к выводу, что все случаи из-за лени. Лени думать. Проще согласиться, принять на веру, чем раскинуть мозгами. Этим я ставлю себя на уровень беспомощного маленького ребенка. Может, кому это нравится, мне — нет. Но есть такие люди, которым нравится быть жертвой, перекладывая ответственность на других людей. Ведь находятся и те, кому нравится исполнять роль вечных мамочек или папочек для наивных.

Наивность может быть следствием нежелания или неумения прогнозировать. Наивные люди привыкли не анализировать ситуацию, а верить. Верить таблеткам для похудания из ананасовой кожуры и прочему «гербалайфу». Поэтому наивность — это беззащитность перед обманом.

Подчас наивность граничит с глупостью. «Наивность — это родная сестра невинности и двоюродная — глупости», — сказал французский драматург Пьер Декурсель. Однако глупый человек даже предположить не может, что его обманут. Наивный же вроде бы и знает, что реальность будет куда хуже, нежели о ней говорят, но верит — «а вдруг это правда?»

Наивность в сладость, или Безропотное неведение как урок

И снова она — святая простота! Казалось бы, все просчитываешь, продумываешь, а в итоге — все равно попадаешь впросак. И тебя словно молнией ударяет: «Боже! Какая же я наивная была! Где были мои глаза?»

Действительно, почему мы порой отмахиваемся от очевидного и не желаем слушать и слышать? Почему мы в энный раз попадаем в ловушку собственной наивности?

Ответы на все эти вопросы предлагаю найти на страницах книги Клариссы Пинколы Эстес «Бегущая с волками. Женский архетип в мифах и сказаниях». Как пишет Кларисса, «наивная женщина безропотно соглашается оставаться в неведении». Что это означает?

Легковерные женщины (те, чьи инстинкты повреждены), склонны, как цветы, поворачиваться в том направлении, где покажется солнце.

Вспоминается распространенный пример, когда женщина готова на любые жертвы, лишь бы не оставаться одинокой. Из-за хронической нехватки любви — комплекса, сформировавшегося в детстве, мы готовы на все ради поглаживаний и подтверждения того факта, что мы кому-то нужны.

Опять же это толкает нас на постоянный поиск тепла извне. Внутреннее солнышко мы перестаем видеть, а потом даже и чувствовать. Замерзаем изнутри.

Почему мы боимся называть вещи своими именами, отказываемся от прозорливости, не доверяем голосу интуиции, слишком доверяемся другим людям? Потому что нас никто не научил, как нужно жить во взрослом мире, как выстраивать с ним отношения. И поэтому где-то в самой глубине своего Я мы не можем повзрослеть. В нас, несмотря на тело и возраст, то и дело проскальзывает детская инфантильность. Мы склонны доверяться кому угодно, а себе не верим…

Целители нашей наивности — это правильные вопросы. Когда мы задаем нужный вопрос, то всегда получаем ответ. А вот когда мы не желаем узнавать истины происходящего, то выбрасываем ключ в озеро, в котором сами тонем.

Как взрослеет наивная женщина? Она задает вопрос: что кроется за видимостью?

Такой интерес к незримому, поиск скрытых смыслов активизирует в женщине интуицию, мудрость, наблюдательность, прозорливость, нюх, ви́дение, психологические способности.

Женщина перестает быть доверчивой, а приобретает истинное доверие.

Искренняя наивность девочки рано или поздно должна перерасти в мудрость женщины. И это задача каждой из нас.

Наивность — это нежелание или страх сделать выбор. Когда мы ждем, что другие за нас все решат, то мы молча соглашаемся на их вариант.

Татьяна Романова // По материалам Интернета

Наивность женщин — миф, бережно хранимый во благо мужчин.

Народный юмор

Как же следует относиться к наивности? Ответ не может быть однозначным. С одной стороны, легко представить, что было бы, если бы мы, подобно Станиславскому, на каждое сообщение или на каждую научную гипотезу реагировали возгласом: «Не верю!» Стали бы невозможными человеческие общение и взаимодействие, прекратился бы технический и научный прогресс, люди перестали бы вступать в брак и т. д. Таким образом, наивность является необходимым компонентом человеческих отношений.

Но с другой стороны, наивность человека дает возможность манипулировать им, а его наивное поведение может расцениваться как глупость. Например, благодаря наивности простолюдина Творогова Емельян Пугачев стал «императором Петром III», выдав метку от болезни на своем теле за признак царского рода.

Глас народа

Марина, 38 лет. Мысль о том, что кто-то желает мне зла или может обмануть, причиняет мне боль. Вероятно, потому что сама я абсолютно доверяю людям, верю в их порядочность, как в свою. С возрастом мне пришлось учиться делать поправку на собственную наивность, но это трудно: например, многим коллегам и сегодня удается загрузить меня своей работой.

Что же делать? Во-первых, надо попытаться делать выводы из горького опыта, вспомнить, когда и почему вам впервые пришлось повести себя «наивно». Поразмышляйте над тем, как можно изменить такой стиль поведения, одновременно развивая уверенность в себе.

Во-вторых, не стоит бросаться утешать собеседника, как только вновь услышите его жалобы: мол, я опять стал жертвой собственной наивности. Напротив (не вызывая чувства вины), постарайтесь подвести его к мысли о том, что нужно взять на себя хотя бы часть ответственности за происходящее. Вы поможете ему, если будете задавать четкие вопросы, вместо того чтобы разбирать жалобы. Спросите, например, мог ли он в этой ситуации повести себя иначе. Переведите разговор в шутливое русло, вместе придумывайте варианты поведения в ситуациях, провоцирующих его на проявление наивности.

Кроме того, следует учитывать, что наивное поведение не всегда свидетельствует о том, что человек действительно наивен. Такое поведение может использоваться как защита себя от возможной агрессии: проще казаться наивным, не понимающим, что происходит, чем пытаться быть взрослым человеком, готовым отвечать за свои поступки. Наивный человек готов оказываться в роли жертвы, чтобы снять с себя ответственность, переложив ее на других людей. Сработав однажды, подобная реакция закрепляется на долгие годы, и наивность становится стилем поведения.

Я наивна. Это плохо? Я этим горжусь!

Всю жизнь я слышу о том, что я наивна. Слышу это от разных людей, в разных ситуациях и порой совсем неожиданно… Хотя знаю, что это на самом деле так.

Первая эмоция, которая при этом возникает, — «Я не такая!» И не потому, что я так думаю, а потому, что, оказывается, стыдно быть в этом мире наивной. Стыдно не быть прожженной жизнью, опытной мадам, тем более если ты уже старше четырнадцати лет.

И это твое качество еще раз подчеркивает то, что ты — белая ворона. Среди всех. Среди ровесников. Среди соседей. Среди одноклассников, однокурсников, коллег… Посреди улицы. У тебя это на лбу написано.

Слишком доверчива? Да. Тогда начинаешь двигаться в другом направлении. Не доверяешь всем подряд. При каждой возможности. Как только вспоминаешь

о том, что доверчива. И, видимо, переигрываешь, потому что все опять заявляют тебе, что ты — самый наивный человек на свете.

И вот только сейчас во мне взыграло возмущение! Странно, почему именно сейчас?..

Почему я должна стесняться быть наивной?! Разве это плохо? Разве это преступление? Я открыта людям, я открыта новой информации, я познаю людей в общении. Да, со временем я увижу разные стороны человека и я узнаю, что было правдой в разговоре, а что нет. Но я не способна читать мысли человека и раньше своего времени я все равно не узнаю, говорит человек правду или нет. И почему я должна этого стесняться? Почему я должна разрешать другим людям высмеивать меня только за то, что я общаюсь с людьми, внимательно их слушаю, что бы они ни говорили? Даже если поначалу я верю тому, что говорят. Ведь у меня изначально нет повода не доверять любому слову.

Неужели лучше ставить все под сомнение? Неужели проще жить, когда знаешь наперед, что все обманывают?

Я не понимаю, как бы я могла так жить? Ведь я тогда не смогла бы познакомиться толком ни с одним человеком! Я бы тогда не смогла ни с кем дружить! Ведь я бы не верила их словам, их чувствам... Ни на грамм! Еще до того, как человек раскроет рот и скажет свое имя!

Но такие люди существуют, и они именно так живут! И высмеивают меня, наивную дурочку...

А моя душа, наивная, не хочет ничего менять. Я хочу общаться со всеми, узнавать и познавать как можно большее количество разных людей. Мне с людьми интересно! Хоть и бывает больно, хоть и познаю иногда разочарование, но мне интересно! И я чувствую, что по-другому я не смогу.

Неужели так стыдно в наше время быть доверчивой и наивной?

Неужели все «современные люди» сразу же знают всю правду о человеке еще до того, как тот представится?! Или же это все ложь и наигранность?

Дацун Юлия // По материалам Интернета

Ну а некоторые психологи считают, что наивность — не такое плохое свойство. Недаром Христос призывал: «Будьте детьми». Поэтому не стоит ни искусственно избавляться, ни культивировать наивность в себе. Эти психологи советуют оставаться наивными среди тех людей, которые в вас это ценят, искренними и честными перед самими собой.

В заключение следует отметить, что близким к наивности качеством является *инфантилизм*. Инфантилизм (от *лат.* infantilis — детский) — незрелость в развитии, сохранение в физическом облике или поведении черт, присущих предшествующим возрастным этапам.

Однако часто слово «инфантилизм» используется в переносном смысле, как детскость — проявление наивного подхода в быту, в политике, во взаимоотношениях и т. д. Однако, сколько бы ни казался инфантилизм близким к наивности, это не одно и то же.

Внушаемость. Внушаемость — это склонность субъекта к некритической (непроизвольной) податливости воздействиям других людей, их советам, указаниям, даже если они противоречат его собственным убеждениям и интересам. Это безот-

четное изменение своего поведения под влиянием внушения. Внушаемые субъекты легко заражаются настроениями, взглядами и привычками других людей. Они часто склонны к подражанию. Внушаемость зависит как от устойчивых свойств человека — высокого уровня нейротизма, слабости нервной системы (Ю. Е. Рыжкин, 1977), так и от ситуативных его состояний.

> Если вы слишком много доверяете, вас могут обмануть, но, доверяя недостаточно, вы обрекаете себя на постоянные мучения.
>
> *Стивен Крейн*

На внушаемость влияют такие личностные особенности, как низкая самооценка и чувство собственной неполноценности, покорность и преданность, неразвитое чувство ответственности, робость и стеснительность, доверчивость, повышенная эмоциональность и впечатлительность, мечтательность, суеверность и вера, склонность к фантазированию, неустойчивые убеждения и некритичность мышления (Н. Н. Обозов, 1997; и др.).

Повышенная внушаемость характерна для детей, особенно десятилетнего возраста. Объясняется это тем, что у них еще слабо развита критичность мышления, которая снижает степень внушаемости. Правда, в пять лет и после десяти, особенно у старших школьников, отмечается снижение внушаемости (А. И. Захаров, 1998; см. рис. 4.1). Кстати, последнее отмечали у старших подростков еще в конце XIX в. А. Бине (A. Binet, 1900) и А. Нечаев (1900).



Рис. 4.1. Возрастная динамика внушаемости (по А. И. Захарову)

Степень внушаемости женщин выше, чем мужчин (В. А. Петрик, 1977; Л. Левенфельд, 1977).

Конформность. Еще одна устойчивая характеристика личности, способствующая доверчивости, — конформность, начало изучению которой положил С. Аш (S. Asch, 1956).

Эксперимент Соломона Аша с «подсадными утками»

Представьте себя в роли одного из добровольных участников эксперимента Аша. Вы сидите шестым в ряду, в котором всего семь человек. Сначала экспериментатор объясняет вам, что все вы принимаете участие в исследовании процесса восприятия и связанных с ним суждений, а затем просит ответить на вопрос: какой из отрезков прямой, представленных на рисунке, равен по длине стандартному отрезку? Вам с первого взгляда понятно, что стандартному отрезку равен отрезок № 2. Поэтому нет ничего удивительного в том, что все пять человек, которые ответили до вас, сказали: «Отрезок № 2».

Следующее сравнение проходит столь же легко, и вы настраиваетесь на кажущийся вам простым тест. Однако третий раунд очень удивляет вас. Хотя правильный ответ кажется таким же бесспорным, как и в первых двух случаях, первый отвечающий дает неверный ответ. А когда и второй говорит то же самое, вы приподнимаетесь со стула и впиваетесь глазами в карточки. Третий испытуемый повторяет то, что сказали первый и второй. У вас отвисает челюсть и тело покрывается липким потом. «В чем дело? — спрашиваете вы себя. — Кто из нас слеп? Они или я?» Четвертый и пятый соглашаются с первыми тремя. И вот взгляд экспериментатора устремлен на вас. Вы испытываете то, что называется «эпистемологической дилеммой»: «Как мне узнать, кто прав? Мои товарищи или мои глаза?»

В ходе экспериментов Аша в подобной ситуации оказывались десятки студентов. Те из них, кто входил в состав контрольной группы и отвечал на вопросы экспериментатора будучи один на один с ним, в 99 случаях из 100 давали правильные ответы. Аша интересовал следующий вопрос: если несколько человек (помощники, «подученные» экспериментатором) дадут одинаковые неверные ответы, станут ли и другие испытуемые утверждать то, что в другой ситуации они бы отрицали? Хотя некоторые испытуемые ни разу не проявили конформности, три четверти из них продемонстрировали ее хотя бы единожды. В целом 37% ответов оказались конформными (или следует сказать, что в 37% случаев испытуемые «полагались» на других?).

Результаты Аша поражают воображение, потому что в них нет очевидного внешнего давления, принуждающего к конформизму, — ни вознаграждений за «командную игру», ни наказаний за «индивидуализм».

Майерс Д., 2004. С. 249–251

Конформность — это склонность человека к добровольному сознательному (произвольному) изменению своих ожидаемых реакций для сближения с реакцией окружающих вследствие признания большей их правоты. Или, проще говоря, — это свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что-то под влиянием группового мнения. Это значит, что такой человек склонен больше доверять

мнению других, чем самому себе. В то же время если намерение или социальные установки, имевшиеся у человека, совпадают с таковыми у окружающих, то речь о конформности уже не идет. Конформность облегчает возникновение доверия к другим и изменяет его поведение. Например, доверяя мнению других, человек в некоторых жизненных ситуациях более склонен к риску, нежели при отсутствии такого доверия.

Понятие «конформность» в западной психологической литературе имеет много значений. Например, Р. Кратчфилд (Crutchfield, 1967) говорит о внутренней конформности — по описанию близкой к внушаемости.

Доверчивость — дитя добродушия.

С. Ричардсон

Конформность называют также внутригрупповой суггестией, или внушаемостью (заметим, что некоторые авторы, например А. Е. Личко и др. (1970), не отождествляют внушаемость и конформность, отмечая отсутствие зависимости между ними и различие механизмов их проявления). Другие исследователи различают конформность двух видов: принятие — когда у индивида меняются взгляды, установки и соответствующее им поведение, и согласие — когда человек следует за группой, не разделяя ее мнения.

Помимо термина «конформность» используется и термин «конформизм». Конформизм определяется как «изменение поведения или убеждения в результате реального или воображаемого давления группы» (Kiesler, Kiesler, 1969). Иначе говоря, если конформность является свойством (качеством) человека, то конформизм — это поведение, которое может быть вызвано конформностью, а может быть и не связано с ней. Нейл с соавторами (Nail et al., 2000) выделили две формы конформизма — уступчивость и одобрение. Уступчивость (внешний, показной конформизм), по Нейлу с соавторами, проявляется в делании того, что нам не хочется, чтобы заслужить поощрение или избежать наказания (например, голосование за резолюцию собрания, с которой человек не согласен). Если уступчивость представляет собой ответ на приказ, то ее называют подчинением. Одобрение, по Нейлу, — это внутренний, искренний конформизм, это вера в то, что считает группа.

Дойч и Джерард (Deutch, Gerrard, 1955) обратили внимание на то обстоятельство, что в экспериментах, подобных ситуации в исследовании Аша, конформизм может проявиться по двум разным причинам: в результате *информационного влияния* или в результате *нормативного влияния*. Информационное влияние имеет место, когда индивид соглашается с другими, признавая, что они больше знают, или соглашаясь с их логическими доводами. Нормативное же влияние проявляется в том, что индивид соглашается с группой потому, что хочет, чтобы другие участники любили или уважали его. В исследованиях конформизма были отмечены оба типа влияния, хотя нормативное влияние, как правило, действует сильнее информационного.

Айзенк М., 2003. С. 229

Если человек склонен постоянно соглашаться с мнением группы, он относится к конформистам; если же имеет тенденцию не соглашаться с навязываемым ему мнением, то — к нонконформистам (к последним, по данным зарубежных психологов, относятся около трети людей).

Различают внешнюю и внутреннюю конформность. В первом случае человек возвращается к своему прежнему мнению, как только групповое давление на него исчезает. При внутренней конформности он сохраняет принятое групповое мнение и после того, как давление со стороны прекратилось.

Степень подчинения человека группе зависит от многих внешних (ситуационных) и внутренних (личностных) факторов, которые (в основном — внешние) были систематизированы А. П. Сопиковым (1969). К ним относятся:

- возрастно-половые различия: среди детей и юношей конформистов больше, чем среди взрослых (максимум конформности отмечается в 12 лет, заметное ее снижение — после 1–6 лет); женщины более податливы групповому давлению, чем мужчины;
- трудность решаемой проблемы: чем она труднее, тем в большей мере личность подчиняется группе; чем сложнее задача и неоднозначнее принимаемые решения, тем конформность выше;
- статус человека в группе: чем он выше, тем в меньшей степени это лицо проявляет конформность;
- характер групповой принадлежности: по своей воле или же по принуждению вошел субъект в группу; в последнем случае его психологическое подчинение часто бывает только поверхностным;
- привлекательность группы для индивида: референтной группе субъект поддается легче;
- цели, стоящие перед человеком: если его группа соревнуется с другой группой, конформность субъекта увеличивается; если соревнуются между собой члены группы — уменьшается (то же наблюдается при отстаивании группового или личного мнения);
- наличие и эффективность связи, подтверждающей верность или неверность конформных поступков человека: когда поступок неправильный, человек может вернуться к своей точке зрения.

Показано также, что имеет значение численность группы и количество групп, оказывающих внушение. Установлено, что пять человек оказывают более сильное влияние, чем один или два, но увеличение численности группы свыше пяти человек снижает уровень конформности (Gerard et al., 1968; Rosenberg, 1961; Milgram et al., 1969). Две группы из двух или трех человек больше влияли на конформность, чем когда они высказывали суждение как единые группы в четыре и шесть человек (Wilder, 1977).

Важно единодушие членов группы: если в ней находится хотя бы один нонконформист, конформность не проявляется и испытуемый высказывает свою точку зрения (Morris, Miller, 1975). При этом он отрицает влияние нонконформиста: «Даже если бы его не было, я все равно сказал бы то же самое». Следовательно, отстаивать свою точку зрения значительно легче, если находится союзник.

Члены группы, испытывающие привязанность к ней, легче поддаются ее влиянию (Berkowitz, 1954; Sakurai, 1975). Имеет значение статус высказывающего суждение: чем он выше, тем большее оказывается влияние, а также то, в каких условиях проявляется конформизм: люди проявляют больший конформизм тогда, когда должны отвечать публично, в присутствии других людей, чем когда они отвечают письменно, зная, что никто, кроме экспериментатора, этот ответ не прочтет (Asch, 1955).

Важно также, сделал человек предварительное заявление или нет. Как правило, люди не отказываются от своего публично высказанного мнения, если их после высказывания убеждают в его ошибочности (Deutsch, Gerard, 1955). При выраженном конформизме увеличивается решительность человека при принятии решения и формировании намерений, но при этом уменьшается чувство его индивидуальной ответственности за поступок, совершенный вместе с другими. Особенно это проявляется в недостаточно зрелых в социальном плане группах.

Склонность доверять людям — признак высокого интеллекта. Обосновать этот тезис удалось социологам Нэнси Картер (Nancy Carter) и Марку Уэберу (Mark Weber) из Университета Торонто, проведшим специальное статистическое исследование с участием добровольцев.

Участники эксперимента должны были смотреть видеозаписи интервью студентов бизнес-школы университета, в которых те пытались представить себя с наилучшей стороны, чтобы получить работу. Половина интервьюируемых говорила правду, тогда как вторая часть в своих ответах по меньшей меретри раза лгала. Все интервьюируемые гарантированно получали за свою работу вознаграждение в 20 долларов США и должны были получить еще столько же, если сторонний «эксперт по выявлению лжи», которого ученые якобы пригласили для участия в эксперименте, не сможет выявить неправды в словах участников.

Добровольцы, просматривавшие затем отснятые видеоролики, предварительно проходили тестирование на выявление их степени доверия посторонним. Тесты содержали вопросы и утверждения вроде: «Большинство людей изначально честны», «Большинство людей по своей природе добрые и душевные» и т. д., с которыми участники эксперимента должны были либо согласиться, либо нет. Отделив таким образом людей, склонных доверять посторонним, от недоверчивых, ученые затем попросили добровольцев отделить интервью со лжецами от интервью с правдивыми студентами школы MBA.

Оказалось, что люди, более открытые по отношению к посторонним, гораздо лучше остальных справились с задачей выявления неправды в словах студентов. Чем больше веры в незнакомых людей продемонстрировали добровольцы в тестах, тем более они были склонны принять на работу студентов, говоривших правду, и тем успешнее они отсеивали претендентов, лгавших в своих интервью.

При этом вопреки стереотипу недоверчивые люди чаще остальных склонялись к тому, чтобы поверить словам интервьюируемых, сообщавших о себе лживые сведения.

«Люди, склонные доверять посторонним, вовсе не наивные мечтатели, их точность в межличностных отношениях может сослужить им отличную службу

в такой работе, как поиск и наем новых сотрудников, а также при выявлении хороших друзей и стоящих партнеров по бизнесу», — пишут авторы.

По материалам Интернета (Психология. Склонность к доверию и выявление лжи)

В ряде работ показано, что конформность женщин выше (А. П. Сопиков, 1969; Hartup, 1958; Fagot, 1978; Osman, 1982; Т. С. Валецкая, 2005).

Ш. Берн отрицает бóльшую конформность женщин, ссылаясь на работу Игли (Eagly, Carli, 1981). И все же вопреки первоначальному утверждению половые различия в подверженности внешнему влиянию, хотя и небольшие (но на статистически значимую величину), были обнаружены. Ш. Берн далее дает объяснения имеющимся различиям и прямо пишет о меньшей конформности мужчин: «Этот факт может объясняться тем, что женщины — более “общественные” создания и, следовательно, стараются сохранить гармонию в группе и добрые чувства ее членов друг к другу» (Eagly, Wood, 1985).

«Другой причиной, — пишет Ш. Берн, — может быть то, что мужчины менее конформны из-за социальных норм, которые предписывают им быть независимыми и не поддаваться влиянию со стороны. Было обнаружено, что мужчины менее конформны в ситуации, когда они считают, что члены группы знают их мнение, чем тогда, когда они уверены, что другим их мнение неизвестно. На конформность женщин этот фактор не оказывал никакого влияния (Eagly et al., 1981)» (2001). Игли склонна объяснять выявляемые различия в конформности мужчин и женщин их статусными различиями: в повседневной жизни мужчины стремятся достичь положения с высоким статусом и широкими полномочиями. Поэтому часто можно видеть, что мужчины оказывают влияние, а женщины поддаются. Именно этим объясняется, по мнению Игли, то, почему в реальной жизни складывается впечатление о гораздо большем различии в степени повседневного конформизма полов, нежели выявляют научные исследования, в которых мужчинам и женщинам отводится одинаковая роль.

В ряде работ западных психологов выявлено, что когда затрагивались женские темы, мужчины были более склонны к конформному поведению, чем женщины, и наоборот. Отмечается и тот факт, что 79% исследований, обнаруживавших половые различия в пользу большей внушаемости женщин, были осуществлены мужчинами, а также то, что исследователи-мужчины обнаруживали более значительные различия, чем их коллеги женского пола, исходя из чего Игли и Карли сделали вывод, что ученые склонны излагать результаты своих исследований в таком виде, который бы польстил тому полу, к которому они сами принадлежат. Но если это и так, разве не может тот же упрек быть адресован и исследователям-женщинам?

Хотя влияние ситуационных факторов часто преобладает над ролью индивидуальных различий, все же есть люди, которые легко поддаются убеждению в любой ситуации (Hovland, Janis, 1959; Janis, Field, 1956).

Такие люди обладают определенными чертами личности. Выявлено, например, что наиболее конформные дети страдают комплексом неполноценности и обладают недостаточной силой Эго (Hartup, 1970). Они, как правило, более зависимы и тревожны, чем сверстники, и чувствительны к мнениям и намекам окружающих. Дети

с такими чертами личности склонны постоянно контролировать свое поведение и речь, т. е. обладают высоким уровнем самоконтроля. Их заботит, как они выглядят в глазах окружающих, они часто сравнивают себя с ровесниками.

По данным Ф. Зимбардо (Zimbardo, 1977), легко поддаются убеждению застенчивые люди, которые обладают низкой самооценкой. Не случайно поэтому выявлена связь между низкой самооценкой, имеющейся у человека, и его легкой податливостью к убеждению со стороны (McGuiere, 1985). Происходит это из-за того, что они мало уважают свои мнения и установки, следовательно, у них ослаблена мотивация защиты своих убеждений. Они заранее считают себя неправыми.

Р. Нурми (Nurmi, 1970) приводит данные, согласно которым конформным присущи ригидность и слабая нервная система.

Следует, правда, иметь в виду то, в какой ситуации проявляется конформность — в нормативной или информационной. Это может сказаться и на ее связях с другими личностными особенностями. В информационной ситуации заметна тенденция к связи конформности с экстраверсией (Н. Н. Обозов, 1997).

Догматизм. Догматизм — это разновидность некритического способа мышления, оперирующего догмами, т. е. неизменными положениями, рассматриваемыми как непреложная, неизменная истина; принятие информации на веру без доказательств, без учета конкретных обстоятельств места и времени; слепая вера авторитету.

Описанными свойствами личности, связанными гипотетически с доверчивостью, их набор, очевидно, не ограничивается. Например, Л. А. Журавлева (2004) обнаружила, что общий уровень доверия положительно коррелирует со стеничностью, осмысленностью, предметностью, субъектностью, социоцентричностью, эгоцентричностью, личностно-значимыми целями. Отрицательные связи выявлены между высоким уровнем доверия и операциональными трудностями. Тип доверия по тождеству положительно коррелирует с показателем осведомленности. Недоверие по расчету положительно связано с аэнергичностью, недоверие по тождеству и недоверие по знанию — с аэнергичностью. Общий уровень недоверия положительно коррелирует с осведомленностью.

Среди людей с установкой на доверие к людям больший процент оптимистов, полагающих, что в будущем в России жизнь станет лучше (35%), среди не доверяющих людям оптимистов гораздо меньше (18%). Среди пессимистов примерно равное количество людей с установками на доверие и недоверие людям (23 и 24%).

Плесовских С. Н., 2004

Н. Б. Астаниной (2010) выявлено, что показатель доверия к себе значимо положительно коррелирует с показателями по шкалам Методики исследования самоотношения (МИС) С. Р. Пантелеева «Саморуководство», «Самоценность», а отрицательные корреляции достигают уровня значимости со шкалами «Внутренняя конфликтность» и «Самообвинение» (табл. 4.1).

Таблица 4.1. Связь показателя доверия к себе с личностными характеристиками

№ п/п	Личностные характеристики	Коэффициент корреляции
1	Открытость — закрытость	0,14
2	Самоуверенность	0,27
3	Саморуководство	0,39**
4	Отраженное самоотношение	0,22
5	Самоценность	0,30*
6	Самопринятие	0,16
7	Самопривязанность	0.24
8	Внутренняя конфликтность	–0,28*
9	Самообвинение	–0,39*

Примечание: * — уровень достоверности 0,05; ** — уровень достоверности 0,01.

Таким образом, человек с высоким показателем доверия к себе отличается высокой интернальностью, т. е. в качестве основного источника своей активности и результатов своей деятельности он склонен рассматривать самого себя; ощущением ценности собственной личности и уверенностью в ценности своего Я для других; отсутствием склонности к самообвинению и фиксации на негативных эмоциональных переживаниях по поводу своих неудач.

Тенденции к положительной связи опросника со всеми остальными шкалами МИС указывают на то, что доверяющий себе человек склонен относиться к себе как к уверенному, самостоятельному, волевому и надежному человеку, к принятию себя, несмотря на отдельные недостатки, заключает Н. Б. Астанина.

4.2. Недоверчивость как свойство личности

В противоположность доверчивым, легковерным имеются люди, которые характеризуются недоверчивостью ко всем и ко всему независимо от обстоятельств. Примером такого человека является библейский апостол Фома неверующий, имя которого стало нарицательным.[1]

Фома
В одном переулке
Стояли дома.
В одном из домов
Жил упрямый Фома.
Ни дома, ни в школе,
Нигде, никому —
Не верил
Упрямый Фома
Ничему.
На улицах слякоть,
И дождик,
И град.
— Наденьте галоши, —
Ему говорят.
— Неправда, —
Не верит Фома, —

[1] Согласно Евангелию от Иоанна, Фома отсутствовал при первом явлении Иисуса Христа другим апостолам и, узнав от них, что Иисус воскрес из мертвых и приходил к ним, сказал: «Если не увижу на руках Его ран от гвоздей, и не вложу перста моего в раны от гвоздей, и не вложу руки моей в ребра Его, не поверю» (Ин. 20:25). Явившийся Иисус позволил Фоме вложить палец в раны (по мнению одних богословов, Фома отказался сделать это, другие же считают, что Фома прикоснулся к ранам Христа [2]), Фома уверовал и произнес: «Господь мой и Бог мой!» (Ин. 20:28). Выражение «Фома неверующий» (или «неверный») стало нарицательным именем для недоверчивого слушателя.

Это ложь… —
И прямо по лужам
Идет без галош.
Мороз.
Надевают ребята коньки.
Прохожие подняли воротники.
Фоме говорят:
— Наступила зима. —
В трусах
На прогулку выходит Фома.
Идет в зоопарке
С экскурсией он.
— Смотрите, — ему говорят, —
Это слон. —
И снова не верит Фома:
— Это ложь.
Совсем этот слон
На слона не похож.
Однажды
Приснился упрямому сон,
Как будто
Шагает по Африке он.
С небес
Африканское солнце печет,
Река, под названием Конго,
Течет.
Подходит к реке
Пионерский отряд.
Ребята Фоме
У реки говорят:
— Купаться нельзя:
Аллигаторов тьма.
— Неправда! —
Друзьям отвечает
Фома.
Трусы и рубашка
Лежат на песке.
Упрямец плывет
По опасной реке.
Близка
Аллигатора хищная пасть.
— Спасайся, несчастный,
Ты можешь пропасть!
Но слышен
Ребятам
Знакомый ответ:
— Прошу не учить,
Мне одиннадцать лет!
Уже крокодил
У Фомы за спиной.
Уже крокодил
Поперхнулся Фомой:
Из пасти у зверя
Торчит голова.
До берега
Ветер доносит слова:
— Непра…
Я не ве… —
Аллигатор вздохнул
И, сытый,
В зеленую воду нырнул.
Трусы и рубашка
Лежат на песке.
Никто не плывет
По опасной реке.
Проснулся Фома,
Ничего не поймет…
Трусы и рубашку
Со стула берет.
Фома удивлен,
Фома возмущен:
— Неправда, товарищи,
Это не сон!
Ребята,
Найдите такого Фому
И эти стихи
Прочитайте ему.

С. Михалков

Недоверчивости способствуют такие особенности личности, как подозрительность, мнительность, негативизм и скептицизм.

Подозрительность. Подозрительность является противоположным доверчивости качеством личности. Она больше выражена у лиц мужского пола, чем у лиц женского. Кроме того, подозрительность выше у маскулинных мужчин и женщин, чем у андрогинных и фемининных (рис. 4.2).

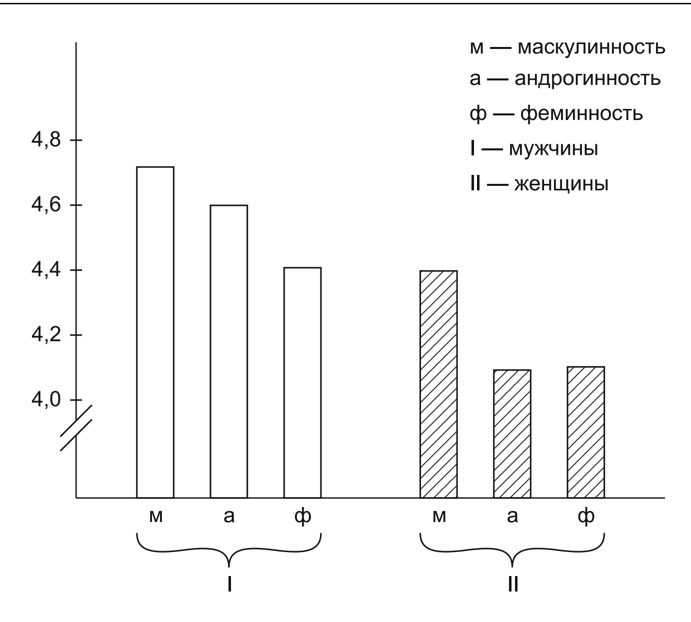


Рис. 4.2. Выраженность подозрительности в зависимости от биологического и гендерного пола (по данным С. В. Афиногеновой, 2008)

Н. Ю. Жарновецкая (2007) подтвердила эту тенденцию. По ее данным, коэффициент корреляции между маскулинностью — фемининностью и подозрительностью равен 0,30 ($p < 0,05$).

По моим данным, подозрительность выражена больше у лиц, склонных к авторитарному стилю руководства (5,1 балла), в меньшей степени — у склонных к попустительскому (либеральному) стилю (4,2 балла) и еще меньше — у склонных к демократическому стилю (3,9 балла).

По данным И. В. Терелянской (2010), самый низкий уровень доверия к другим оказался у старшеклассников с низким уровнем социальной креативности.

Следует больше опасаться последствий доверчивости, нежели последствий недоверия.

А. Оксеншерна

Мнительность. Мнительность — это болезненная подозрительность, склонность во всем видеть опасность. Человеку кажется, что окружающие считают его хуже, чем он есть на самом деле. Мнительность обычно свойственна детям и подросткам, не решившим свои проблемы, а также психастеникам.

Мнительные люди не слишком общительны, склонны к нелогичным поступкам, обидчивы и ревнивы.

В словарях мнительность часто является синонимом недоверчивости, что вряд ли корректно. Так, мнительность может выражаться в ипохондрии, т. е. навязчивости страха перед болезнями. Или долгая задержка кого-то при возвращении до-

мой после работы (особенно поздним вечером) может вызвать у ожидающих его мысли о случившемся несчастье. Но где в этих случаях можно увидеть недоверие к кому- или чему-либо? Другое дело, что мнительность может *способствовать* недоверчивости человека.

Причины мнительности:

1) проблемные отношения с родителями в детстве: завышение требований родителей к ребенку, слишком частое акцентирование внимания на его неудачах, редкое поощрение, предъявление требований, которые были ребенку непосильными;
2) негативный опыт в детстве и во взрослой жизни: подорванное доверие к близкому человеку, предательство и т. п.;
3) неприятие самого себя, заниженная самооценка.

Как бороться с мнительностью? Психологи советуют использовать следующее:

1) необходимо осознать, в какие моменты жизни вас действительно обижали, а в какие вам это просто показалось. Это может помочь понять, что в большинстве случаев вы зря подозревали людей;
2) попытайтесь абстрагироваться от ситуации, когда вам кажется, что кто-то намеренно хочет вас обидеть или причинить вред. Посмотрите на все со стороны, подумайте, есть ли у того человека какие-то основания для поступков, которые представляются вам негативными;
3) задумайтесь, склонны ли вы больше верить себе, оценивая себя и поведение других, или другому человеку;
4) если вы понимаете, что сами не в состоянии справиться со своей мнительностью, обратитесь к специалисту-психологу.

Негативизм. Еще одной личностной характеристикой, влияющей на недоверчивость, может быть негативизм. Негативизм (от *лат.* negatio — отрицание) — лишенное разумных оснований (так называемое немотивированное) сопротивление субъекта оказываемым на него психологическим воздействиям. Негативизм — проявление негативной установки, отношение к человеку, людям (а иногда к жизни и миру в целом) с негативным предубеждением.

Различают негативизм тотальный и избирательный. Последний может проявляться на коммуникативном, поведенческом и глубинном уровне (без явных внешних проявлений). Именно глубинный негативизм и имеет в первую очередь отношение к недоверчивости, поскольку *независимо от того, как человек общается внешне, внутри он относится к людям с негативным предубеждением, не доверяя людям, видя умысел и вредительство, обвиняя и подозревая людей.*

Негативизм возникает как защитная реакция на воздействия, которые противоречат потребностям субъекта. Поэтому отказ от выполнения требования или принятия совета становится способом выхода из внутреннего конфликта и освобождения от его травмирующего влияния.

Негативизм и возраст. Негативизм наиболее выражен у детей в периоды возрастных кризисов (трех лет, подростковый) и чаще всего по отношению к требованиям взрослых, предъявляемым без учета потребности детей в одобрении,

общении, уважении, эмоциональном контакте. Негативизм может быть присущ и взрослым (особенно в пожилом возрасте) как устойчивая личностная особенность. Его устойчивая форма обусловлена потребностью человека в самоутверждении, в защите своего Я, а также развитым у него эгоизмом и отчуждением от нужд и интересов других людей.

Там, где недоверие неугасимо тлеет в глубине души, всегда найдется повод раздуть подспудное пламя во всепожирающий огонь.

С. Цвейг

Причины негативизма разнообразны. Среди психологических причин — это в первую очередь беспомощность в решении проблем, борьба за власть, самоутверждение, привлечение к себе внимания, выражение неприязни, месть. Однако нельзя отрицать и генетические обстоятельства, а также влияние гормонального фона.

Симптомы негативизма:

- склонность поныть и попереживать;
- неприязнь к людям с позитивным мировосприятием;
- философская задумчивость о несовершенстве мира;
- неблагодарность, привычка не замечать хорошее, акцентировать внимание на плохом;
- привычка констатировать и переживать проблему вместо поиска решения.

Скептицизм. Скептицизм (от греч. skepsis — рассматривание) — критически *недоверчивое* отношение к чему-нибудь, сомнение в истинности и правильности, даже к очевидным истинам, возможности чего-либо. Синонимы: недоверие, недоверчивость, маловерие, нигилизм, подозрение. Скептицизм — это нежелание принимать на веру что бы то ни было. Скептицизм обеспечивает науку, религию, мораль, политику, общество в целом инструментарием критицизма.

У ученых наблюдается разное понимание скептицизма. Например, философ Р. Хазарзар считает, что скептицизм — это отсутствие любой веры. Однако не все ученые согласны с тем, что скептицизм может быть связан с недоверчивостью. Так, А. Кроули пишет: «Я не считаю, что обычная недоверчивость входит в рамки данного понятия (скептицизм. — *Е. И.*), но и легковерие несовместимо с ним».

Скептицизм — начало веры.

О. Уайльд

Считается, что скептик тот, кто ничему не верит, всегда и во всем сомневается. Однако это не совсем верно. Ничему не верить, т. е. быть недоверчивым (вспомним Фому неверующего), — это одно, а во всем и всегда сомневаться — это другое. Не всякое сомнение является недоверием. Так, я могу сомневаться в том, выиграет ли спортсмен А. у спортсмена Б., но это не означает, что я не доверяю спортсмену А.

Другое дело, если я сомневаюсь в истинности критериев, которые мне предлагают, чтобы судить об интеллекте людей. В этом случае мое сомнение отражает мое недоверие этим критериям.

Я слишком большой скептик, чтобы отрицать возможность чего бы то ни было.

Т. Гексли

Скептицизм лег в основу одного из основных философских направлений, отрицающего возможности всякого познания, и дал ему название. Правда, абсолютный скепсис древней философии в настоящее время является уже историей. Современная философия скептицизма не отрицает познание, она лишь сомневается в достоверности результатов такового, в конечном познании истины (Р. Хазарзар).

Крайние формы скептицизма перерастают в *эмпиризм* и *солипсизм*. В первом случае человек верит только в реальность, но не в суждения; во втором — из всей реальности признает лишь реальность Я, считая не только истины, но и саму реальность, факты миражами. И та и другая форма крайнего скептицизма, порождая бесконечные сомнения, тормозит развитие науки и общества.

Не доверяйте тому, кто сам никому не доверяет.

Не доверяй ни тому, кто слишком равнодушен к упрекам, ни тому, кто слишком жаждет похвал.

А. Граф

Однако еще худшие последствия могут быть, если скептицизм переходит в ту форму крайнего недоверия, которую Э. Эриксон обозначил как *паранойю*. Зловещей недоверчивостью и подозрительностью обладал «великий вождь всех народов» И. В. Сталин,[1] которому В. М. Бехтерев поставил такой диагноз. Чем обернулась его подозрительность для нашей страны, известно всем.

Дать психологическую характеристику *скептика* пытался еще Гегель. Он отмечал характерные для скептика субъективность и тщеславие сознания, безграничное высокомерие, в силу которого его собственное самоограничение превращается в решающий приговор. Сомнение, которое должно вроде бы свидетельствовать о тонком и остроумном мыслителе, есть только тщеславие и чистый вздор или вялость мысли, которая ни к чему не приводит. Но Гегель не учел, что у скептика

[1] В последние годы жизни И. В. Сталин не доверял ни своим соратникам по Политбюро, ни кремлевским врачам, особенно после смерти его любимца А. А. Жданова, по поводу которой он, загубивший столько невинных людей, даже плакал. Он постоянно подозревал всех в том, что его могут отравить или убить. Он не пользовался лекарствами, которые выписывали ему врачи, а посылал своего секретаря Поскребышева, по образованию фельдшера, в сельскую местность, чтобы он там купил в аптеке необходимые лекарства. Он ругал личных охранников, что они возят его из Кремля на дачу и обратно по одному и тому же маршруту. Ночью он мог неоднократно вызывать к себе начальника охраны дачи, чтобы убедиться, что охрана исправно несет свою службу.

в поведении проявляется и психология неудачника. На эту сторону обратил внимание Г. Г. Шпет.

Г. Г. Шпет (1994) в статье 1919 г. «Скептик и его душа» описал психологический портрет *философствующего* скептика. Отдавая должное сомнению и его роли в критике здравого смысла, он отмечал, что скептик, возводящий сомнение в принцип и пребывающий в скептицизме, так и остается лишь в начале познания философии, как, впрочем, и любого другого дела. Согласно Шпету, начинания скептиков следует характеризовать как неудачу в философии. Психологическое переживание неудачи выступает как обобщение, придающее скептицизму видимость объективной теории с некоторого рода назойливым, но все же смыслом.

Смысл сомнения скептика состоит в его всеобщности. Это есть утверждение сомнения вообще, и как таковое оно есть, следовательно, утверждение всеобщей возможности сомнения. Это перспектива бесконечного повторения на всякое положительное суждение одного и того же автоматического вопроса: а не может ли все-таки все обстоять совершенно иначе? Условием такого постоянного вопрошания является решительное непонимание того, чем знание отличается от мнения, и замена акта мышления темпераментом.

В душе скептика, писал Г. Г. Шпет, переплетается психология отвергнутого и разочарованного с психологией «начинающего». Отвергнутый истиной скептик чувствует себя заброшенным в своем одиночестве, и в нем рядом с затаенным чувством неудачи, как у всякого неудачника, развиваются самомнение и надменность. Его самомнение развивается в желание и даже страсть принизить других. Он видит в них свои же недостатки, его воображение с любовью останавливается на их слабостях, он культивирует в себе способность открывать их с первого взгляда, он беспокойно подозрителен и не верит их заявлениям о положительных целях, частичных достижениях и удачах; и если невозможно заподозрить их искренность, он видит наибольшее утешение в констатировании частичности их успехов, усиленно подчеркивая их слабость для достижения целого. Он сам довольствовался бы только целым, а не таким мелким и ограниченным крохоборством. Ему свойственна ревнивая зависть к каждому, серьезно пролагающему себе пути к познанию. Его непрерывно гложет одна упорная мысль: что мне недоступно, то никому недоступно, но я правдив, другие обманывают. Скептик признает всякое уничижение только по адресу другого, ибо это пища для его самомнения, скрываемого тщеславия и высокомерия.

С людьми ты тайной не делись своей,
Ведь ты не знаешь, кто из них подлей.
Как сам ты поступаешь с Божьей тварью,
Того же жди себе и от людей.

Омар Хайям

Сомнение скептика в чужой удаче, доходящее до отрицания и порицания всех успехов в чужой работе, сопровождается у него верой в существование совсем особых средств, радикально отличных от всех испытанных, снимающих завесу с

совершенно исключительных тайн и дающих проникнуть в никому еще неведомые сферы. Уверенность в существовании таких средств связывается у скептика с убеждением, что именно ему самому и суждено в будущем открыть эти средства. А до того времени, сам испытав неудачу, он считает своей обязанностью останавливать и предупреждать других о тщете их усилий, а также предостерегать против доверия к средствам, какими до сих пор располагало знание. Разочарованность в познании связана у скептика с всеобщим недоверием уже не к познанию как таковому, но и к людям.

Г. Г. Шпет завершает свою статью замечанием, что проблемы внутренней растерянности скептической души — вопрос первостепенной важности и для нефилософов, поскольку скептицизм встречается и у простых смертных.

Итак, психологический облик и поведение скептика в изображении Г. Г. Шпета оказались весьма неприглядными. Внутренняя растерянность и саморазрушение скептической души вызывают у окружающих сострадание, а поведенческие проявления — раздражение и неприязнь, а то и более сильные отрицательные эмоции.

Однако следует сказать несколько слов и в защиту скептицизма и скептиков. Здоровый, не доведенный до крайности скептицизм играет существенную роль в процессе познания, поскольку в сомнении таятся истоки подлинного исследования. Без скептицизма мы рискуем погрязнуть в непроверенных системах утверждений, выражая же скептицизм, мы способствуем возникновению новых идей.

Доверился кому, так доверяй во всем.

Цецилий

Зрелость разума узнается по неспешности доверия… Но не подавай виду, что не веришь, — это невежливо, даже оскорбительно: ты тогда даешь понять собеседнику, что либо он обманывает, либо сам обманут.

Б. Грасиан-и-Моралес

Наиболее доверчивы самые серьезные люди.

А. Поуп

Неслучайно Карл Саган во второй половине XX в. ввел в широкий обиход термин «научный скептицизм». Кредо научного скептицизма: методы науки — наиболее эффективные методы для получения знаний. Скептицизм оправдан, когда некоторые теории предлагают отказаться от методов науки, противоречат твердо установленным научным фактам или принципам либо выходят за пределы науки. Научный скептицизм особенно важен при изучении паранормальных явлений. Саган считает, что все экстраординарные теории сомнительны. Однако такие теории не стоит сразу отклонять как ложные, но экстраординарные утверждения требуют экстраординарных доказательств. Скептики стремятся к всестороннему

исследованию проблем, для каждого аргумента в пользу некоторого утверждения они обычно ищут контраргументы.

Сомнение как сущность скептицизма означает, что нельзя однозначно соглашаться с каким-либо суждением, но при этом нельзя и однозначно его отвергать. То, во что верят люди, вполне может оказаться истиной, хотя и нельзя исключить, что они ошибаются. Следует специально оговорить, что скептицизм не утверждает невозможности найти окончательную истину: она лишь пока не найдена, и надо искать ее.

Ю. В. Тихонравов

Скепсис не отрицает, он только не верит. Вера недобросовестна, когда обвиняет скептицизм в отрицании; а вот ей можно предъявить обвинение — в насилии над разумом.

А. Круглов

Скептицизм является непримиримым противником всяких претенциозных верований. Поэтому он вызывает тревогу и неприятие у тех, кто ищет в жизни незыблемых руководящих принципов или жаждет веры и непоколебимых убеждений. Скептики считаются людьми опасными, потому что на протяжении всей истории человечества их вопросы подрывали традиции ортодоксии и догматические верования. Скептики всегда призывают к размышлению, в том числе и тех, кто убежден, что обладает некой абсолютной истиной. Даже когда люди находят ответы на свои вопросы, скептицизм сам выдвигает другие и вновь заставляет думать. Как пишет А. Круглов (2004),[1] познание в собственном смысле этого слова начинается тогда, когда в дело вступает скептицизм: систематическое отделение веры от достоверного.

Вопросы скептиков показывают, что многие, казалось бы, бесспорные убеждения и значимые ценности современности возведены на песке. Они обнаруживают лицемерие, двуличность, несоответствие между словом и делом. Поэтому в ходе политических дебатов скептики обычно подвергаются критике, поскольку они противостоят господствующим стереотипам повседневности. Радикальные реформаторы также могут обрушивать свой гнев на скептиков, ставящих целесообразность непродуманных программ общественного переустройства под сомнение, не доверяя им.

Надо ли удивляться, что скептиков рассматривают как инакомыслящих, еретиков, и нередко их жестоко преследуют те, кто их страшится.

Состояние человека и доверие. Очевидно, что состояние человека может оказывать влияние на уровень доверия. В экспериментальных исследованиях показано, что люди становятся более легковерными после того, как их утомили сложными задачками. Негативизм, а с ним и недоверчивость обычно обостряются в периоды личных неудач. Утрата склонности доверять может быть от ощущения потери устойчивости, стабильности общества и личного благополучия.

[1] *Круглов А.* Скептицизм // Здравый смысл. 2003–2004. № 1 (30).

4.3. Издержки недоверчивости

Е. Уварова отмечает ряд издержек в поведении человека, страдающего недоверчивостью.

Интимофобия — стремление избегать близких и доверительных отношений с кем бы то ни было (и в особенности — с противоположным полом). При этом интимофоб не чувствует себя ущербным, он успешно работает, социально активен, у него полно поверхностных контактов. Более того, отсутствие теплых дружеских связей он может считать собственным достоинством, которое увеличивает его защищенность (по принципу: «Если у вас нет собаки, ее не отравит сосед»).

Нежелание строить долговременные планы. Самые выпуклые в этом отношении примеры — экономические. Например, недоверие к собственному работодателю (и неуверенность в стабильности собственной работы) приводит к тому, что человек не строит перспективных планов своего развития — чем он собирается заниматься через месяц, через год, как он видит свою жизнь в дальнейшем, — лишь бы удержаться на данном месте.

Страх перемен. Для тех, кто испытывает недостаток доверия к миру и к себе, любые перемены — к худшему. Недоверчивые стремятся словно бы законсервироваться в ситуации, достигнуть некоего баланса и в нем остаться. Это означает неготовность к форс-мажорным ситуациям (которые попросту переживаются как трагедия), неготовность контактировать с окружающими.

Излишняя склонность к обобщениям. Если неудачный роман — «все мужики мерзавцы», если конфликт с престарелой соседкой — «все бабки ненормальные», если не приняли на интересную работу — «у них все только по знакомству». Это тоже своего рода защитная реакция, возникающая вследствие неудач, поскольку обобщения позволяют не анализировать ситуацию, не ворошить ее и тем самым не бередить свои раны.

Устранять недоверие надо постепенно:

1) постараться припомнить, с чем связан болезненный опыт недоверия, какие ситуации его спровоцировали;
2) сделать список своих стереотипов-обобщений и постараться найти контрпримеры, основанные на личном опыте или опыте знакомых;
3) составить список позитивных примеров (когда люди не обманывали ваше доверие).

4.4. Генезис доверчивости/недоверчивости

Роль воспитания. Доверию учатся в детстве. И самый важный период обучения — от рождения до одного года. Бессознательное чувство доверия к людям зарождается у младенца в любовном общении матери и ребенка через телесный контакт. А как отмечает Э. Эриксон, чувство базового доверия младенца к миру — это начало его личности и основа гармоничного общения с людьми, истоки его умения присоединяться к людям и одновременно выделять себя как личность.

«Я полагаю, — пишет Э. Эриксон, — что матери формируют чувство доверия у своих детей благодаря такому обращению, которое по своей сути состоит из чуткой заботы об индивидуальных потребностях ребенка и отчетливого ощущения того, что она сама — тот человек, которому можно доверять, в том понимании слова "доверие", которое существует в данной культуре применительно к данному стилю жизни. Благодаря этому у ребенка закладывается основа для чувства "все хорошо"; для появления чувства тождества; для становления тем, кем он станет согласно надеждам других» (цит. по: Хьелл Л., Зиглер Д., 1997).

Одна из серьезнейших ошибок родителей при воспитании — это проявление недоверия по отношению к детям. Ребенок, как правило, воспринимает это очень тяжело. Даже если была какая-то ситуация, в которой он повел себя не лучшим образом и не оправдал родительских ожиданий, нельзя лишать его шанса исправиться. Только полное доверие в сложных и спорных ситуациях поможет сохранить контакт с ребенком. Можно возразить на это: «Тогда он начнет совершать неблаговидные поступки, не боясь, что родители разочаруются в нем и перестанут ему доверять». Этого допускать, конечно же, нельзя. Необходимо сразу поговорить с ребенком, объяснить, что так поступать нехорошо, и взять с него слово, что это не повторится. Если ребенок дорожит мнением старших, то он сдержит обещание.

Слишком активная опека со стороны родителей — это тоже своего рода недоверие. Чаще всего осуществляют ее мамы. Им все время кажется, что ребенок еще недостаточно взрослый и не может быть самостоятельным. Они стремятся все время контролировать свое чадо. Дети не могут и шага ступить без разрешения. Это рождает протест со стороны ребенка. Он начинает думать, что сам ни на что не способен, что он глупый, неумелый. Начинаются проблемы со сверстниками, которые дразнят его из-за несамостоятельности. Естественно, что после этого ребенку трудно не обзавестись комплексами. Достаточно велика вероятность того, что в конечном итоге он вырастет вялым, безынициативным человеком, не способным и шагу ступить без родителей. Вряд ли его жизнь от этого станет счастливой.

Несмотря на всю любовь и заботу, родителям следует избегать тотального контроля. Однако необходимо поверить, что ребенок на многое способен и самостоятельно. Нужно лишь дать ему простор для деятельности, возможность проявить инициативу, и он избежит множества проблем в будущем.

По материалам Интернета (sunhome.ru)

Условием формирования чувства доверия у ребенка должно быть доверие к нему со стороны взрослого. При этом очень важно, чтобы чувство доверия сохранялось и в отсутствии непосредственного контакта. Согласно Эриксону, «доверие включает в себя не только то, что некто научается надеяться, полагаться на тех, кто извне обеспечивает его жизнь, но и доверие к самому себе, веру в способность своих собственных органов справляться с побуждениями. Такой человек способен чувствовать себя настолько полным доверия, что обеспечивающие его жизнь окружающие не должны постоянно стоять при нем на часах» (1996).

Подобное поведение возникает очень рано, когда младенец может переносить отсутствие матери без чрезмерного страдания и тревоги по поводу «отделения» от нее.

В младенчестве ребенок полностью зависим от родителей. И если ребенок в силу каких-то причин не защищен в это трудное для него время, доверие у него не рождается. При этом чрезвычайно важно, чтобы мать сама была в согласии с миром, в котором она живет. Ее недоверие к миру бессознательно передастся и ребенку.

Однако В. П. Зинченко (2001) утверждает, что «чувство доверия не зависит от количества пищи или проявлений родительской нежности (а у взрослого — от словесных уверений в ней); скорее оно связано со способностью матери передать своему ребенку чувство узнаваемости, постоянства и тождества переживаний. Это очень интересное и тонкое соображение, которое не так-то легко понять. Дело ведь не только в подкреплении пищевого рефлекса, не в помощи матери в его совершенствовании в постнатальный период. Дело даже не в удовлетворении потребности, которой в настоящем смысле этого слова у младенца еще нет. У него есть объективная нужда, а не субъективная потребность, не говоря уже о мотиве».

Возникающее у младенца чувство доверия не рационально. Как пишет В. П. Зинченко, «это еще не отношение к действительности, а отношение в действительности, т. е. реальное, в том числе и реально переживаемое, а не воображенное отношение, не вымышленное, не отрефлексированное чувство». Оно возникает после трех недель жизни при непосредственном контакте с матерью, и о нем достоверно можно судить по «комплексу оживления» ребенка, когда у него появляется настоящая улыбка.

Кризис доверия/недоверия в течение первого года жизни по Э. Эриксону. Ненадежность матери и отвергание ею ребенка приводят к кризису доверия у младенца. Его следствие — появление страха, подозрительности, опасений за свое благополучие. Возникшая установка распространяется как на мир в целом, так и на отдельных людей. Как пишет Э. Эриксон, кризис доверия/недоверия не всегда находит полное разрешение в течение первого или второго года жизни. Он будет проявляться и на более поздних стадиях психического и личностного развития.

Э. Эриксон отмечает, что чувство недоверия может усилиться, когда родители придерживаются противоположных принципов и методов воспитания, или чувствуют себя неуверенно в роли родителей, или их система ценностей находится в противоречии с общепринятым в данной культуре стилем жизни. Все это может создавать для ребенка атмосферу неопределенности, двусмысленности, в результате чего у него возникает и растет чувство недоверия. Если ребенка часто стыдят или наказывают за проявление стыда, у него развивается боязнь людей и недоверчивость.

Согласно Эриксону, поведенческими последствиями подобного неблагополучного развития могут быть острая депрессия у младенцев и паранойя[1] у взрослых.

Благополучное разрешение кризиса доверия имеет важные последствия для развития личности ребенка в дальнейшем. Укрепление доверия к матери дает ребенку возможность переносить неудачи и связанные с ними состояния фрустрации, которые он неизбежно будет переживать на протяжении следующих, порой

[1] Данное психическое расстройство характеризуется длительными периодами необоснованного недоверия к окружающим.

драматических стадий своего развития. Без этого доверчивый ребенок становится в будущем недоверчивым, болезненно подозрительным взрослым.

Э. Эриксон отмечает, что здоровое развитие младенца не является результатом исключительно чувства доверия, но обусловлено оптимальным соотношением у него доверия и недоверия. Ведь понять, чему не следует доверять, так же важно, как и понять, чему доверять необходимо. В случае положительного разрешения конфликта доверия/недоверия формируется психологическое качество, или психологическое новообразование, которое Эриксон обозначает термином «надежда». Младенческая или детская надежда может переходить во взрослую веру — в бога, идолов, кумиров и т. п.

Доверие/недоверие являются почвой для достижения ребенком определенной автономии от взрослого, начала формирования собственного Я, они лежат в основе формирующегося самоконтроля, самосознания, управления собой.

Концепция Э. Эриксона о раннем происхождении чувств глубокого доверия/недоверия является лишь гипотезой, причем труднодоказуемой. Как отмечает М. И. Лисина, «доказать в экспериментальном исследовании идею Эриксона о роли младенческого переживания для определения степени "доверия" у взрослого человека практически невозможно. Для этого пришлось бы показать, что последующие годы уже никак не влияют на формирование доверчивости, что необычайно трудно методически, не говоря о полной недопустимости преднамеренного создания в опытах условий неблагоприятных для развития ребенка» (1997). Но несмотря на это, концепция Эриксона признана большинством специалистов в области психологии развития ребенка.

Вопросы социальной адаптации ребенка и доверия к взрослому рассмотрены в работах: А. В. Сидоренкова и М. Ю. Вишневкина, 2001; Е. О. Смирнова, 1974; Н. В. Волкова и Б. С. Волков, 1994.

Глас народа

Chaotic_anna. Для себя я сделала только один вывод: не ругать детей, что бы они ни рассказывали. Если это что-то плохое, то объяснить, что впредь так делать не нужно. Объяснить, какие последствия могут последовать за данным действом, но не орать и не говорить: «Ты что, совсем дурак? Что ты наделал?» Или что-то подобное... Это отталкивает. После таких фраз дети закрываются навсегда.

ЛюдаМила. У меня очень строгая мать, и с ней у нас никогда даже не предполагалось доверительных разговоров. Если иногда мне хотелось поделиться своими горестями, то сначала она меня жалела, а при первом удобном случае вспоминала: «Вот, ты такая-сякая, с тобой...» и моими же словами, что я виновата.

Когда у меня родился сын, я дала себе слово, что никогда не буду вести себя как мать. Мы с сыном были друзьями, и он со мной делился всеми детскими и взрослыми секретами.

Развитию в семье у преддошкольников доверия к миру посвятила свое исследование В. А. Бормотова (2000). Она отмечает, что семья является первичным и важнейшим звеном в цепи социальных организаций, где ребенок прежде всего познает окружающий мир, усваивает нравственные нормы, правильное отношение

к людям. Семья является для ребенка преддошкольного возраста безальтернативным микросоциумом, микромоделью всего мира, зеркалом человеческих отношений, первым коллективом.

Огромное влияние, которое семья оказывает на воспитание ребенка, определяется тем, что:

- это влияние носит глубоко эмоциональный характер, основываясь на родственной привязанности и любви, что особенно важно для детей преддошкольного возраста;
- воспитательные воздействия, оказываемые на ребенка в семье, характеризуются постоянством и длительностью, проявлением в различных жизненных ситуациях;
- в семье имеются огромные объективные возможности для систематического включения детей в социокультурную повседневную деятельность, что является важным условием развития личности.

Общение с родителями выполняет в эти годы важную задачу: своими лаской, вниманием, сочувствием родители обеспечивают безопасные условия для самостоятельного, активного освоения ребенком мира объектов и социальных отношений.

Доверие ребенка преддошкольного возраста проявляет меру его открытости, активности и самостоятельности в процессе общения и предметной деятельности. А. В. Бормотова пришла к выводу, что если до трех лет у ребенка не будет сформировано чувство доверия как относительно устойчивое переживание уверенности в себе и гармоничной данности мира, то культурное становление личности в последующие годы приобретает негативную направленность.

Для формирования чувства доверия у ребенка преддошкольного возраста в семье необходимо создать следующие педагогические условия (А. В. Бормотова, 2000):

1) расширить представления родителей для осознания и признания ими значимости преддошкольного возраста в формировании у ребенка чувства доверия;
2) стимулировать развитие способности родителей создавать семейное культурное пространство как ценностно-насыщенную среду, обеспечивающую формирование чувства доверия;
3) наполнить содержание общения родителей с детьми эстетическими ценностями (элементы художественного, литературного, музыкального искусства);
4) ввести игровые модели общения «взрослый — ребенок», раскрывающие гуманные способы родительских отношений с ребенком и методы формирования чувства доверия в игровых ситуациях, игровых упражнениях, социально-эмоциональных играх в практику семейного воспитания;
5) смоделировать в семье предметно-игровую среду как культурное пространство, обеспечивающее самореализацию ребенком и другими членами семьи чувства доверия к себе и друг к другу;
6) осуществлять постоянную рефлексивную деятельность родителей в аспекте их отношений с ребенком как системы чувств, проявляющей чувство доверия.

Учет этих условий при проведении А. В. Бормотовой педагогического эксперимента привел к положительным сдвигам. Уровень развития чувства доверия у детей преддошкольного возраста по всем показателям повысился. Дети легко адаптировались к условиям дошкольных учреждений: быстро устанавливали контакт с воспитателями и детьми группы, отличались доброжелательностью в отношениях к сверстникам.

Подростковый возраст, как показано эмпирическим путем О. В. Голубь (2004), является сензитивным периодом для формирования внутриличностного интегративного образования — доверия к себе как условия субъектности. Доверие к себе формируется на основе доверия к подростку окружающих значимых взрослых людей.

Доверие к себе формируется на протяжении всего подросткового возраста. Оно обретает свою целостность и относительную самостоятельность лишь к концу подросткового возраста и начинает выполнять функции, связанные с подлинной саморегуляцией. Существует определенная динамика при становлении доверия к себе в субъективном внутриличностном пространстве значений в подростковом возрасте: у десятилетних детей в определении феномена «доверие к себе» превалируют межличностные качества; в двенадцатилетнем возрасте формируется значимость дифференциации феномена доверия к себе от других близких ему феноменов; у четырнадцатилетних подростков дифференциация феноменов имеет более устойчивые тенденции.

О. В. Голубь доказано, что доверие к себе является важнейшим условием становления личности как самостоятельного подлинного субъекта жизнедеятельности. Овладение способностью к подлинной саморегуляции и самоорганизации своей жизни происходит посредством становления оптимального уровня доверия к себе.

Биологические основы доверчивости/подозрительности. В. П. Зинченко (2001) считает, что поскольку доверие возникает в «круговороте общения» между людьми, оно не является врожденным. Автор, конечно, прав, поскольку доверие всегда ситуативно. Другое дело — доверчивость/недоверчивость (подозрительность) как свойство человека. Здесь есть основания полагать, что доверчивость может быть обусловлена генетически предопределенным гормональным фоном.

В ряде исследований выявлена связь доверчивости с гормонами. Так, сотрудники Утрехтского университета в Нидерландах и Кейптаунского университета в ЮАР под руководством П. Боса (Bos) установили влияние тестостерона на доверчивость. Двадцати четырем молодым женщинам предъявлялись фотографии незнакомых людей с нейтральным выражением лица до и после приема 0,5 мг тестостерона или плацебо с целью определения того, внушают или нет доверие люди на этих фотографиях. Уровень тестостерона после его приема повышался у испытуемых в 10 раз по сравнению с фоном.

У недоверчивых прием тестостерона не привел к повышению недоверчивости, но оказал заметное влияние на доверчивых женщин. Они перестали доверять всем без разбора, их доверчивость по сравнению с группой, получавшей плацебо, снизилась в 2 раза.

Дельгадо из Рутгерского университета опубликовал в 2008 г. статью «Обманешь меня первый раз — это твоя заслуга, обманешь второй — дело в окситоцине».

В этой статье он доказывает, что окситоцин — пептидный гормон — увеличивает доверчивость. Показано также, что у людей повышается уровень окситоцина (одного из так называемых гормонов удовольствия), когда им оказывают доверие. Аналогичный вывод ранее сделали и другие исследователи (Kosfield et al., 2003; Zak et al., 2003).

Имеются и другие данные, показывающие роль биологического фактора в проявлении доверчивости.

Две группы психологов и антропологов из Швеции и США независимо друг от друга провели почти идентичные исследования. В обоих случаях для оценки соотношения роли генов и воспитания сравнивалось поведение одно- и разнояйцовых близнецов, а для оценки степени альтруизма и кооперации использовалась классическая «игра на доверие».

Две группы ученых узнали о существовании конкурентов только тогда, когда все эксперименты были уже проведены и все данные собраны. Вместо того чтобы писать наперегонки свои статьи и бороться за приоритет, ученые поступили так, как подобает специалистам, изучающим кооперативное поведение, — они скооперировались и опубликовали совместную статью (Cesarini et al., 2008). Благо, и результаты у них получились очень похожие.

«Игра на доверие», которая в последнее время широко применяется в психологических исследованиях и считается весьма надежным тестом на кооперативность, состоит в следующем. В игре участвуют двое незнакомых людей. Игроки не видят друг друга и играют друг с другом только один раз, поэтому у них нет никаких оснований рассчитывать на благодарность или опасаться мести партнера. Тем самым полностью исключается элемент «реципрокности». Первому игроку («доверяющему») выдается некая сумма реальных денег. Игрок может оставить ее всю себе, а может какую-то часть (или всю сумму) пожертвовать в пользу второго игрока. Пожертвованная сумма утраивается экспериментаторами и вручается второму игроку («благодарящему»). После этого «благодарящий» может оставить себе все деньги, а может какую-то часть передать первому игроку. На этом игра заканчивается.

С точки зрения классической теории игр, самая выгодная стратегия для обоих игроков — это оставить себе все полученные деньги. «Доверяющий», в принципе, мог бы рискнуть и пожертвовать часть денег «благодарящему», рассчитывая на его доброту. Но для благодарящего оптимальной стратегией в этом случае будет ничего не возвращать. Вернув часть денег, «благодарящий» только потерпит убыток, не получив ничего взамен. «Доверяющий», понимая это, должен сообразить, что рисковать нет никакого смысла.

Но так обстоит дело только с точки зрения теории игр, которая учитывает прямые корыстные интересы игроков и пренебрегает более тонкими аспектами мотивации человеческого поведения. Многочисленные эксперименты показали, что реальные люди обычно и «доверяют», и «благодарят», причем порой весьма щедро.

«Игра на доверие» зарекомендовала себя как хороший тест, позволяющий оценивать влияние различных факторов на «доверчивость» и «благодарность». Например, ранее было показано, что у людей повышается уровень окситоцина (одного из гормонов удовольствия), когда им оказывают доверие; выяснилось

также, что искусственное увеличение уровня окситоцина ведет к росту «доверчивости».

Шведы привлекли к участию в эксперименте 658 человек (71 пару разнояйцовых однополых и 258 пар однояйцовых близнецов), а американцы — 706 (75 пар разнояйцовых однополых и 278 пар однояйцовых). Методики немного различались. В Швеции каждый испытуемый играл в «игру на доверие» с представителем другой близнецовой пары, выигранные деньги получал спустя несколько дней, а «благодарящий» должен был заранее решить, как он отреагирует на ту или иную полученную от «доверяющего» сумму. В Америке испытуемые играли с посторонними людьми, не имеющими близнецов; деньги получали сразу, а «благодарящий» принимал решение лишь после того, как узнавал о решении «доверяющего». Тот факт, что, несмотря на эти различия, результаты получились сходными, подтверждает их надежность.

Сравнение поведения одно- и разнояйцовых близнецов, а также неродственных людей в «игре на доверие» позволило ученым оценить степень влияния на «доверчивость» и «благодарность» следующих трех групп факторов:

1) генетические факторы. У однояйцовых близнецов все гены полностью идентичны. У разнояйцовых близнецов, как у обычных братьев и сестер, абсолютно идентична в среднем лишь половина генома, а во второй половине могут быть различия по полиморфным локусам. Наконец, у неродственных людей различия могут быть во всех полиморфных локусах;
2) общие внешние факторы — те условия воспитания, которые являются одинаковыми для близнецов, воспитываемых в одной семье. Ранее высказывалось предположение, что родители могут более «одинаково» воспитывать однояйцовых близнецов, чем разнояйцовых, усиливая тем самым сходство первых и различие вторых. Но это предположение не подтвердилось: было показано, что в тех случаях, когда родители по ошибке считают своих разнояйцовых детей однояйцовыми, это не приводит к увеличению сходства в поведении близнецов;
3) различающиеся внешние факторы — в эту группу попадают все прочие условия воспитания, жизненный опыт, а заодно и всевозможные случайности и даже неточности и ошибки в проведении эксперимента.

Оказалось, что три группы факторов влияют на степень «доверчивости» в пропорции 0,20/0,12/0,68 у шведов и 0,10/0,08/0,82 у американцев; на степень «благодарности» — в пропорции 0,18/0,17/0,66 у шведов и 0,17/0,12/0,71 у американцев.

Таким образом, самое большое влияние оказывают различающиеся внешние факторы в комплексе со всеми случайностями и ошибками; на втором месте — гены, на третьем — общие внешние факторы. Применение дополнительных статистических процедур позволило показать, что ролью последних вообще можно пренебречь без особых потерь — модели, объясняющие наблюдаемую вариабельность только на основе генов и различающихся факторов, справляются со своей задачей ненамного хуже, чем модели, учитывающие все три группы факторов. Однако если исключить из модели гены или различающиеся факторы, «качество» модели снижается очень резко.

Таким образом, наблюдаемые различия по степени «доверчивости» и «благодарности» как минимум на 10–20% предопределены генетически. Это очень серьезный вывод, имеющий далеко идущие последствия. Значит, не все за-

висит от воспитания и опыта — кое-что осталось и на долю генов. Есть люди, от рождения более склонные доверять другим и вознаграждать за оказанное доверие, и есть недоверчивые от природы, не склонные тратить много ресурсов на выражение благодарности.

Это означает также, что биологическая эволюция альтруизма в человечестве еще не закончена. В популяции сохранился полиморфизм по генам, определяющим большую или меньшую склонность к кооперативному поведению и взаимному доверию. По-видимому, в разных природных, социальных и экономических условиях естественный отбор благоприятствует то доверчивым кооператорам, то недоверчивым эгоистам, и переменчивость этих условий способствует сохранению полиморфизма. Есть и другой вариант объяснения, основанный не на переменчивости условий, а на частотно-зависимом «балансирующем» отборе. Чем больше кругом доверчивых альтруистов, тем выгоднее быть «недоверчивым», паразитируя на чужой доброте; но если паразитов становится много, их стратегия оказывается уже не столь выгодной, да и общество начинает воспринимать их как реальную угрозу и вырабатывать меры для обуздания эгоизма

Может показаться, что 10–20% — это пустяк по сравнению с влиянием различающихся внешних условий. Однако авторы отмечают, что полученные ими оценки влияния генов на «доверчивость» и «благодарность», скорее всего, являются сильно заниженными.

Во-первых, в категорию различающихся внешних факторов попали все случайности и ошибки. На решение игрока могла повлиять какая-нибудь мелочь — случайно пришедшая в голову мысль, воспоминание, пролетевшая за окном муха и т. п. Если бы каждый испытуемый участвовал в нескольких играх с разными партнерами, результаты почти наверняка показали бы более значительную роль наследственности (а также и общих внешних факторов). Но в проведенных экспериментах каждый испытуемый участвовал только в одной игре с одним-единственным партнером.

Во-вторых, использованные учеными статистические модели основывались на предположении об отсутствии ассортативного скрещивания по исследуемым признакам (ассортативное скрещивание — предпочтительное скрещивание генетически сходных особей). Иными словами, предполагалось, что люди с равной вероятностью вступают в брак как с «доверчивыми и благодарными», так и с «недоверчивыми и неблагодарными» партнерами, независимо от того, к какой категории относятся они сами. Если же на самом деле «кооператоры» предпочитают вступать в брак с другими «кооператорами», а эгоисты — с эгоистами, то различия между разнояйцовыми близнецами по «генам доверчивости» в действительности меньше, чем предполагалось в моделях (поскольку их родители более сходны между собой по этим генам). Это должно было привести к занижению полученных оценок роли наследственности (влияние генов частично было интерпретировано как влияние воспитания). Одним словом, весьма вероятно, что в действительности гены обусловливают более 20% имеющихся различий по степени «доверчивости и благодарности».

Авторы отмечают, что специалистам в области гуманитарных наук может показаться неожиданным вывод о том, что генетические различия сильнее влияют на вариабельность кооперативного поведения, чем различия в общих внешних факторах. Однако это вполне соответствует тем выводам, к которым пришли в последние годы специалисты по генетике поведения. В 2000 г. Эрик Туркхеймер сформулировал «три закона генетики поведения», второй из которых гласит, что эффект воспитания в одной и той же семье обычно менее значителен, чем влияние генов.

Все это выглядит довольно неутешительно для родителей: получается, что от воспитания в семье «кооперативные» качества ребенка зависят лишь в очень малой степени. Заметно большее влияние оказывают гены, еще большее — те внешние факторы и жизненный опыт, на которые семья повлиять не может.

Александр Марков // По материалам Интернета

Новое исследование, проведенное сотрудниками Университета Конкордии (Norman et al., 2011), показало, что интраназальное введение окситоцина может увеличить доверчивость и ее производные — экстравертность, открытость для новых идей и альтруизм.

Около 100 мужчин и женщин в возрастном диапазоне 18–35 лет были отобраны для участия в исследовании. Все участники были разделены на две группы: одна принимала окситоцин, другая — плацебо. Участникам окситоцин или плацебо вводились ингаляционно назальным спреем, и спустя 90 минут заполнялась анкета.

Те люди, которые получили интраназальный окситоцин, показали более высокие оценки доверчивости, экстравертности, альтруизма и открытости к новому, чем получавшие плацебо.

Ранее было показано, что под действием окситоцина люди становятся добрее, доверчивее, внимательнее к другим. Эти исследования, однако, не учитывали того обстоятельства, что альтруизм у людей с древнейших времен был парохиальным, т. е. направленным только на «своих». Новые эксперименты, проведенные голландскими психологами, показали, что положительные эффекты окситоцина распространяются на тех, кого человек считает «своими», но не на членов конкурирующих групп. Окситоцин усиливает любовь и доверие к «своим», но не улучшает отношения к «чужакам».

В опытах на людях было показано, что в условиях напряженного соревнования окситоцин может усиливать чувство зависти к сопернику и злорадство в случае победы. Для проверки данной гипотезы авторы поставили три эксперимента. Все они проводились на мужчинах (на женщинах влияние окситоцина не изучают, потому что окситоцин, помимо прочего, стимулирует маточные сокращения при родах). За полчаса до начала эксперимента каждый испытуемый должен был закапать себе в нос выданный ему препарат; в половине случаев это был раствор окситоцина, в половине — водичка (плацебо). В первом эксперименте всех участников разделили на команды по три человека. Команды попарно участвовали в экономической игре, основанной на классической «дилемме заключенного» (так называют ситуацию, когда каждому выгодно вести себя эгоистично вне зависимости от действий партнеров, однако совокупный выигрыш всей группы оказывается максимальным при альтруистическом поведении всех участников). Каждому игроку выдали по 10 евро, и он должен был по своему усмотрению разделить эту сумму на три части. Первая часть доставалась ему целиком, вторая шла в «общественный фонд», третья — в «межгрупповой фонд». За каждый евро, внесенный в общественный фонд, все три члена команды получали по 0,5 евро. Таким образом, максимальный общий выигрыш достигается в том случае, если игроки отдадут в «общественный фонд» все свои деньги: тогда каждый заработает по 15 евро. За каждый евро, внесенный в «межгрупповой фонд», все члены команды тоже получали по 0,5 евро; кроме того, у каждого игрока другой

команды отнимали такую же сумму. Вкладывание денег в «общественный фонд» рассматривалось как показатель «внутригрупповой любви». Деньги, внесенные в «межгрупповой фонд», служили мерилом «межгрупповой ненависти». После введения плацебо 52% испытуемых больше всего денег оставили себе (проявили эгоизм), 20% самую большую сумму внесли в «общественный фонд» (любовь к «своим»), 28% отдали предпочтение «межгрупповому фонду» (ненависть к «чужим»). Под действием окситоцина только 17% участников поступили как эгоисты, 58% проявили любовь к «своим», 25% — ненависть к «чужим». Обработав полученные результаты несколькими статистическими методами, авторы заключили, что окситоцин усиливает «внутригрупповую любовь» и практически не влияет на «межгрупповую ненависть». Кроме того, испытуемых попросили оценить, чего они ожидают от своих партнеров по команде и от противников в этой игровой ситуации. Их ответы позволили понять, как влияет окситоцин на доверие к «своим» и недоверие к «чужим». Оказалось, что доверие к «своим» (т. е. ожидание альтруистического поведения с их стороны) резко возросло под действием окситоцина. Недоверие к «чужим» (т. е. ожидание подлости с их стороны) не изменилось. Эти результаты показывают, что окситоцин по-разному влияет на отношение к «своим» и «чужим». Если бы люди под действием окситоцина в равной степени «добрели» по отношению ко всем окружающим, то следовало бы ожидать, что ненависть и недоверие к «чужим» снизятся. Но этого не произошло. Окситоцин улучшил отношение только к «своим».

Может быть, окситоцин по-разному влияет на людей с разным характером? Чтобы выяснить это, был поставлен второй эксперимент. Он отличался от первого только тем, что всех участников вначале протестировали, чтобы определить их склонность к альтруизму, и разделили по результатам тестирования на «эгоистов» и «альтруистов». Оказалось, что окситоцин влияет на обе группы совершенно одинаково: как у «альтруистов», так и у «эгоистов» введение окситоцина усилило любовь и доверие к «своим», но не повлияло на отношение к «чужим».

По материалам Интернета (psyfactor.org/news/oxytocin.htm)

4.5. Возрастные и гендерные особенности доверия и доверчивости

Возрастные особенности проявления доверия. Доверие и недоверие субъектов зависят от возраста людей и соответствуют стадиям психического развития человека. Младенцы и маленькие дети обладают абсолютным доверием к матери и окружающему их привычному миру, при этом формируется базовая установка на доверие или недоверие.

В возрасте от одного года до трех лет формируется доверие ребенка к самому себе в соответствии с ростом автономии и самостоятельности. В период от трех до шести лет в стадии ролевой игры ребенок осваивает стратегии недоверия как коммуникативного потенциала. В период от шести до одиннадцати лет накапливаются ресурсы доверия к себе на основе овладения учебным материалом и укрепления своей собственной позиции в коллективе.

В подростковый период определяется путь вхождения во взрослую жизнь. Поэтому подростку необходимо выстроить конструктивное взаимодействие с миром и с самим собой. От 11 до 14–15 лет ребенок интегрируется с коллективом, обретает силу коллективного субъекта деятельности, укрепляется его базовое доверие к миру через идентификацию с группами.

С точки зрения А. А. Черновой (2006), одной из стержневых характеристик процесса взросления является доверие, поскольку оптимальная мера соотношения доверия к себе и доверия к миру обеспечивает наиболее адекватное и четкое ви́дение целостности этого процесса со всеми его особенностями.

У подростков, которые воспитываются вне и без семьи, т. е. в детском доме, пишет А. А. Чернова, имеются атипичные условия развития, которые препятствуют формированию оптимальной меры выраженности доверительных отношений, что непременно сказывается на процессе взросления. Однако такие атипичные условия развития могут возникать и у подростков, которые воспитываются в семье. Это связано с тем, что в современном обществе прослеживается картина деформированных взаимоотношений взрослых и детей в целом.

А. Б. Купрейченко совместно с О. С. Сухомлиновой изучали особенности доверия/недоверия у подростков тринадцати лет. Было выявлено, что у них отношения доверия/недоверия еще недостаточно сформированы и что особое значение в этот период приобретает надежность другого человека. Так, показатель надежности человека, которому доверяют больше всего, значительно превышает аналогичные показатели всех остальных возрастных групп (от 17–20 лет до 51 года и старше).

В отношении доверия юношей данные получены противоречивые. Л. Г. Почебут (2011) выявила, что генерализованное (обобщенное) доверие к людям у молодежи выражено в меньшей степени, чем у людей старшего поколения. По данным А. Б. Купрейченко, отношения доверия у возрастной категории 17–20 лет характеризуются выраженной амбивалентностью. То есть у молодых людей высокое доверие другому человеку сочетается с представлениями о нем как о непредсказуемом, неприятном и непонимающем. Для молодых респондентов более значимыми основаниями доверия/недоверия по сравнению с другими возрастными группами являются знание объекта доверия и расчет выгоды. Наименее значимы для людей от 17 до 20 лет такие основания доверия, как надежность объекта доверия и единство (схожесть) взглядов, установок. По другим данным, при формировании доверия юноши в первую очередь опираются на надежность партнера по взаимодействию, а вероятность подмены доверия верой или расчетом невелика. Наиболее распространенным является понимающий тип доверия личности другим людям.

У старшей возрастной группы (старше 51 года) отношения доверия/недоверия наименее противоречивы. Для этой возрастной группы единство взглядов, мнений является наиболее важным критерием доверия/недоверия другому человеку.

Остальные возрастные категории занимают промежуточное положение между двумя описанными крайними группами. Выраженность приязни как основания доверия наиболее высока у возрастной категории 21–30 лет. В то же время в группе 41–50 лет для проявления доверия наибольшую значимость имеет надежность объекта доверия. Вероятно, эти отличия связаны с особенностями жизненных целей и ценностей данных возрастных категорий. А. Б. Купрейченко предположила, что у людей 21–30 лет наибольшее доверие вызывает любимый человек, отношения

с которым строятся на эмоциональной основе. Люди в возрасте 41–50 лет смещают приоритеты в доверии в сторону большей надежности партнера и реалистичности своих ожиданий в отношении его поведения.

Среди сравниваемых возрастных групп наиболее недоверчивыми являются люди старше пятидесяти лет. Пожилые люди выражают недоверие всему чужому, демонстрируют осторожность при взаимодействии с неизвестными объектами и явлениями ради сохранения социального окружения и понятного традиционного мировоззрения.

Гендерные различия в выраженности доверия. Как показала А. Б. Купрейченко, при выраженности у людей маскулинных черт общий уровень доверия другим людям выше, чем у фемининного и гиперфемининного типа. Последний отличается наиболее низким уровнем доверия. К сожалению, этот вопрос нуждается в дальнейшем изучении, поскольку в выборке А. Б. Купрейченко было очень мало фемининных мужчин и маскулинных женщин. Кроме того, полученные данные относятся только к взаимоотношениям сотрудников учреждений. Найдут ли подтверждение выявленные закономерности в других жизненных ситуациях — неизвестно.

> В одном вопросе мужчины и женщины, безусловно, согласны между собой: и те и другие не доверяют женщинам.
>
> *Народная мудрость*

> Наивная верит мужским клятвам, опытная — комплиментам.
>
> *Народная мудрость*

ГЛАВА 5

Кому больше доверяют

5.1. Знание других и доверие к ним

Нет ничего удивительного в том, что люди больше доверяют тем, кто им ближе, кого они лучше знают. Ведь подлинное доверие возникает в результате познания другого человека, полученного в ходе длительного взаимодействия. Опыт взаимодействия субъектов выступает основой для проверенных временем и корректируемых по мере изменения отношений взаимных ожиданий (доверия).

> Просить совета есть величайшее доверие, какое один человек может оказать другому.
>
> *Д. Боккаччо*

Как показано С. П. Табхаровой (2008), по мере усиления близости и степени знакомства с партнером количество критериев недоверия[1] ему снижается, а количество критериев доверия растет. Большинство позитивных характеристик наиболее значимы для доверия близкому человеку, негативные характеристики — для недоверия незнакомому человеку. Однако существуют личностные особенности (отношение к людям) и факторы групповой принадлежности (пол, возраст, тип деловой активности), оказывающие влияние на соотношение критериев доверия и недоверия разным категориям людей. Это соотношение определяется функциями, которые выполняют доверие и недоверие в жизни субъекта.

Например, в исследовании Т. С. Пухаревой выявлено, что студенты в абсолютном большинстве доверяют своим родителям (97,8%) и родным (82,6%). Достаточно много студентов доверяют своим друзьям (от 30,4 до 72,5%), реже — супругу (от 6,5 до 67,5%) и еще реже — одногруппникам (от 11,4 до 35,0%).

Вышестоящим лицам частично доверяют 57–93% студентов и полностью не доверяют 7–43% студентов.

---

[1] Под критериями автором понимаются характеристики, на основании которых субъект определяет свою возможность доверять или не доверять другому человеку.

Такой большой разброс данных обусловлен тем, что опрашивались студенты трех факультетов — юридического, экономического и психологического, очевидно, отличающиеся друг от друга по своему психическому складу и отношению к людям. Реже доверие к другим проявляли студенты-юристы (к друзьям — 30,4%, к одногруппникам — 17,4, к супругу — 6,5%), наиболее часто доверяли студенты-психологи (к друзьям — 72,5%, к супругу — 67,5, к одногруппникам — 35,0%). Промежуточное место заняли студенты-экономисты (соответственно 47,7, 36,3, 11,4%).

> Я принимаю ответственность за действия того человека, в которого я верю. Я полагаюсь на него и в определенном смысле приношу себя и свой авторитет в жертву этой вере. Тогда возникает отношение не просто доверия, но ответственности за него, разделенной между нами, но все-таки изначально присущей мне, а не тому, в кого я верю, так как именно я инициировал это новое отношение.
>
> *Завершинский Г. // Доверие или убеждение? (portal-slovo.ru)*

Как пишет Ф. Теннис (1998), «многим людям мы безотчетно доверяем исходя из самого поверхностного знания о них, будучи толком незнакомы, ничего о них не зная, кроме того, что они находятся в данном месте и занимают данный пост — все это овеществленное доверие. Если личное доверие всегда существенно обусловлено личностью доверяющего — его умом и в особенности знанием людей, т. е. опытом, на котором это знание основано <...> в общем человек простодушный и неопытный легковерен, ибо склонен к доверчивости, умный же и опытный верит с трудом, ибо склонен к сомнению <...> это различие почти полностью стирается при овеществленном доверии. Мы не знаем машиниста поезда, на котором едем, капитана и штурмана корабля, на котором плывем, в большинстве случаев мы не знаем врача, с которым не только консультируемся, но которому доверяем наши тело и жизнь при хирургическом вмешательстве». Это доверие людей, основанное не на их личных решениях в связи со знанием объекта доверия, а на представлении, что неопытного человека не поставят исполнять профессиональные обязанности. В таких случаях учитываются непсихологические факторы доверия (например, экономическая стабильность объекта, его общественный имидж,[1] известность, авторитетность, значительный и долговременный опыт деятельности в данной сфере, социальные статусы).

Другое дело, когда мы вынуждены проявлять доверие или недоверие человеку, с которым мы общаемся, взаимодействуем с ним. Рассмотрим, от чего может зависеть доверие в этом случае.

---

[1] Имидж — это образ субъекта, создаваемый им для более успешного взаимодействия с другими людьми (Е. А. Петрова, 2003). Это целостная система внешних характеристик человека, которые призваны подчеркнуть или же создать уникальность, своеобразие личности. При этом акцент делается именно на внешней стороне. Но она необходима для представления внутреннего ядра человека, его интеллектуальных и нравственных особенностей. Имидж раскрывается в действиях, отношениях, эмоционально окрашенных впечатлениях и призван оказывать регулирующее воздействие на кого-либо (В. Н. Черепанова, 1998). Имидж не является фиксированным, он постоянно «пристраивается» к условиям среды, трансформируется. Его формирование требует определенных знаний и умений.

5.2. Свойства личности человека, вызывающие к нему доверие

Выявлены характеристики личности коммуникатора, склоняющие людей доверять или не доверять ему (А. Б. Купрейченко, С. П. Табхарова, 2007). Это нравственность — безнравственность,[1] надежность — ненадежность, открытость — скрытность, ум — глупость, независимость — зависимость, бесконфликтность — конфликтность. Кроме того, для доверия к человеку важными являются такие его характеристики, как оптимизм, смелость, активность, образованность, находчивость, вежливость, близость мировоззрения, интересов и жизненных целей. Для возникновения недоверия важны агрессивность, болтливость, принадлежность к враждебной социальной группе, конкурентность, невежливость.

По данным П. Н. Шихирева (1998), человек, способный вызвать доверие, должен обладать такими качествами, как порядочность, компетентность, последовательность, лояльность, открытость.

Честность и искренность как свойства личности. Эти характеристики личности почему-то не рассматриваются психологами как важные критерии доверия человеку, хотя, возможно, и подразумеваются, когда пишут о значении нравственности — безнравственности человека. Может быть, это обусловлено и тем, что доказывать, что мы доверяем честным людям, излишне.

Оказывайте доверие лишь тем, кто имеет мужество при случае вам поперечить и кто предпочитает ваше доброе имя вашей милости.

А. В. Суворов

Честность — моральное качество, включающее правдивость, принципиальность, верность принятым решениям, искренность перед другими и перед самим собой в отношении тех мотивов, которыми человек руководствуется, признание и соблюдение прав других людей на то, что им законно принадлежит.[2]

Небезынтересно выяснить, можно ли считать большинство людей честными. Данные, полученные В. В. Знаковым (1999) при опросе студентов, показывают, что это далеко не так. Большинство студентов (151 из 196) полагают, что в основном люди склонны к нечестности ради собственной выгоды.

Е. Г. Ксенофонтова (1988) выявила, что интерналы более правдивы, чем экстерналы. Но интерналы, по данным В. В. Знакова, сами доверяют людям, полагая, что большинство из них честные. В. В. Знаковым также выявлено, что женщины оценивают себя более честными, чем мужчины. Следует ли из этого, что женщины больше доверяют друг другу, чем мужчины?

[1] Отношение к соблюдению нравственных норм делового поведения в регуляции доверия и недоверия, пишет С. П. Тобхарова (2008), выполняет следующие функции: поддержание доверия, завоевание доверия, преодоление недоверия; защита от нежелательных последствий взаимодействия, а также эксплуатация доверия, злоупотребление им и др.

[2] Словарь по этике. М., 1983.

Искренность — степень открытости в выражении своих мыслей и чувств, правдивость, откровенность. Противоположным этому качеством, способствующим недоверию человеку, является лицемерие.

Лицемерие — отрицательное моральное качество, состоящее в том, что заведомо безнравственным поступкам приписывается моральный смысл, возвышенные мотивы и человеколюбивые цели.[1]

Большинство позитивных характеристик наиболее значимы для доверия близкому человеку, а негативные характеристики — для недоверия незнакомому человеку. Некоторые характеристики одними и теми же респондентами рассматриваются как критерии доверия для близких людей и как критерии недоверия для малознакомых и чужих. Это зависит от индивидуальных, групповых и ситуативных особенностей отношения к данным характеристикам оцениваемого человека.

Нельзя доверять тому, кто всем все доверяет.

Г. Э. Лессинг

5.3. Различие критериев доверия/недоверия

А. Б. Купрейченко и С. П. Табхарова (2005) считают, что в отношении одного и того же человека субъект может проявлять по одним показателям высокий уровень доверия, а по другим — высокий уровень недоверия. В ходе анкетного опроса и фокус-групп было проведено первичное выделение характеристик человека, которому можно и которому нельзя доверять. Выявленные таким образом характеристики существенно различаются. В качестве критериев недоверия наиболее значимы формально-динамические показатели (внешность, поведение, темперамент оцениваемого человека, принадлежность к различным социальным группам и т. д.). На оценку личностью этих характеристик влияют социальные представления, стереотипы и предрассудки. Критериями доверия в большей степени выступают содержательные характеристики межличностных отношений и ценности субъекта. Доверие в этом случае возникает в результате взаимного оценивания качеств партнеров, в первую очередь нравственности, надежности, единства, открытости. Основаниями для недоверия выступают безнравственность, ненадежность, скрытность, зависимость, конфликтность и др.

Было проведено исследование по изучению критериев доверия/недоверия в деловых и дружеских отношениях. Использовался авторский методический прием.

В результате частотного анализа были выявлены общие и специфические критерии доверия и недоверия в дружеских и деловых отношениях.

Общие критерии доверия и недоверия. Общими критериями доверия в деловых и дружеских отношениях являются такие характеристики, как «открытый»,

[1] Словарь по этике. М., 1983.

«искренний», «надежный», «помогающий мне», «умный», «не конфликтующий», «легкий в общении», «вежливый», «оптимистичный», «любимый», «легкий во взаимодействии», «участливый», «любящий стабильность», «высоконравственный», «уравновешенный», «обаятельный», «имеющий жизненные цели и восприятие мира как у меня», «смелый», «имеющий интересы как у меня», «активный».

В качестве критериев недоверия в деловых и дружеских отношениях выступают такие характеристики, как «неприятный», «враждебный», «ненадежный», «невежливый», «конкурирующий со мной», «глупый», «агрессивный», «конфликтующий».

Несмотря на то что данные характеристики являются общими критериями, их показатели отличаются по значимости при оценке деловых и дружеских отношений.

Так, например, общий критерий недоверия «конфликтующий» при деловых отношениях очень значим (85%), в то время как в дружеских отношениях данный критерий менее значим (55%). Критерий недоверия «неприятный» в дружеских отношениях (90%) более значим, чем в деловых (65%). Данные критерии можно назвать неравнозначными, но все же общими.

Равнозначными критериями доверия можно назвать следующие: «открытость» (95–85%), «искренность» (90–95%), «надежность» (85–80%), «неконфликтность» (75–80%), «оптимизм» (70–65%), «участливость» (65%), «помощь мне» (80–75%), «уравновешенность» (60%), «легкость в общении» (75%) и некоторые другие. То есть данные характеристики воспринимаемого человека независимо от сферы отношений одинаково значимы для формирования доверия. Такими критериями недоверия выступают следующие характеристики: «ненадежный» (80–75%), «агрессивный» (55–60%).

Специфические критерии доверия и недоверия. В деловых отношениях высокозначимыми критериями доверия являются: «организованность» (65%), «уверенность» (60%), «образованность» (60%), «удачливость» (55%), «неагрессивность» (55%).

Критериями недоверия в деловых отношениях являются такие характеристики, как «хитрость» (70%), «непредсказуемость» (70%), «неорганизованность» (65%), «необразованность» (65%), «зависимость» (60%), «неуравновешенность» (55%), «неуверенность» (55%).

В дружеских отношениях критериями доверия являются следующие характеристики: «неагрессивность» (60%), «находчивость» (60%), «сила» (55%). Критериями недоверия являются «трудность взаимодействия» (80%) и «трудность общения» (55%), «хвастливость» (75%), «безнравственность» (65%), «принадлежность к враждебной социальной группе» (60%).

Итак, мы видим, что для доверия в деловых отношениях важны организационные, интеллектуальные качества и характеристики объекта. В то время как в дружеских отношениях важны неагрессивность, находчивость и сила.

Интересно, что для недоверия в деловых отношениях так же значимы организационные и деловые качества и характеристики объекта. То есть в случае делового взаимодействия критерии доверия и недоверия в основном симметричны.

В отношении недоверия в дружбе подобной симметрии не наблюдается. Значимые для деловых отношений интеллектуальные и организационные характеристики объекта не важны в дружеских отношениях.

Тылец В. Г., 2007. С. 244

Обнаружено, что макиавеллисты вызывают доверие, а их ложь выглядит правдоподобной. Они чаще лгут не только в деловых, но и в интимно-личностных отношениях. Так, Дж. Мак-Хоски с соавторами (McHoskey et al., 1998) выявлено, что высокий уровень макиавеллизма положительно связан со склонностью к обманыванию брачных и сексуальных партнеров, склонностью изменять им и притворяться влюбленным.

Помимо особенностей личности того, кому доверяют или не доверяют, имеют значение и другие факторы: аргументация, наличие авторитета, внешний вид, социальный статус.

5.4. Что усиливает доверие

Аргументация говорящего. Чем основательнее аргументация, тем большее общественное значение она имеет для людей, тем большее доверие их к информации.

Как пишет Д. Майерс (2004), «если сообщение заслуживающего доверия человека убедительно, то по мере того, как сам источник информации забывается или связь “источник — информация” размывается, его влияние может сойти на нет, а влияние человека, не заслуживающего доверия, по тем же самым причинам может со временем укрепиться (если люди лучше помнят само сообщение, а не причину, по которой сначала недооценили его) (Cook, Flay, 1978; Pratkanis et al., 1988)».

Подобное запаздывающее убеждение, начинающее действовать после того, как люди забыли об источнике информации или об его связи с полученной информацией, называется *эффектом спящего*.

Путешествуя вокруг Москвы, Карамзин написал 14 сентября 1803 г. из Коломны: «Что касается до имени города, то его *для забавы* можно произвести от славной итальянской фамилии Colonna. Известно, что папа Бонифатий VIII гнал всех знаменитых людей сей фамилии и что многие из них искали убежища не только в других землях, но и в других частях света. Некоторые могли уйти в Россию, выпросить у наших великих князей землю, построить город и назвать его своим именем». Обратите внимание: «для забавы», пишет историк, поскольку на самом-то деле ничего подобного не было. Однако вскоре эта шутка широко распространилась, автор ее был забыт, она стала восприниматься как одна из возможных гипотез и уже в качестве научной версии стала приводиться в книгах, журналах. Дальше, как говорится, больше. Шутка расходилась все шире и наконец возвратилась в Коломну. Из исторических изданий о Коломне известно, что в самом городе в Новоголутвинском монастыре висел на почетном месте «Летописец архиереев богоспасаемого града Коломны». Он заканчивался следующими словами: «Коломна сей город, некоторых летописцев по уверению, построен вышедшим из Италии знатным человеком, нарекаемым Карлом Колонною, около 1147 г.».

Горбаневский М. В. Имена земли московской. М., 1985. С. 118–119

Однако логически обоснованная аргументация более приемлема для размышляющей, заинтересованной аудитории, чем для какой-либо другой. Для безучастной

аудитории такая аргументация несущественна, для нее большее значение имеет симпатия или антипатия к оратору (Chaiken, 1980; Petty et al., 1981).

Манера речи. Доверие зависит от манеры коммуникатора разговаривать. Люди больше доверяют коммуникатору, когда уверены, что у него нет намерения убедить их в чем-либо. Правдивыми кажутся и те люди, которые защищают то, что идет вразрез с их интересами. Доверие к коммуникатору и убежденность в его искренности возрастают, если коммуникатор говорит быстро (Miller et al., 1976). Быстрая речь, кроме того, лишает слушателей возможности найти контраргументы.

Еще один способ вызвать к себе доверие — говорить уверенно. Б. Эриксон с коллегами (Erickson et al., 1978) попросили студентов университета оценить свидетельские показания, одно из которых было подано безапелляционно, а второе — с некоторыми сомнениями. Большее доверие вызвали показания первого свидетеля.

Мы склонны верить всему сказанному, в особенности когда это сказано красиво.

А. Франс

Можно высказывать суждения, с которыми согласны слушатели. Например, установлено, что коммуникатор, грамотно используя в своей речи те или иные политические ценности, способен добиться большего доверия аудитории (П. А. Бычков, 2010).

Внешний вид. Привлекательность коммуникатора тоже влияет на эффективность его убеждающих высказываний. Термином «привлекательность» обозначается несколько качеств. Это и красота человека, и сходство с нами: при наличии у коммуникатора либо того, либо другого информация кажется слушателям более убедительной (Chaiken, 1970; Dion, Stein, 1978; Pallak et al., 1983; Van Knipperberg, Wilke, 1992; Wilder, 1990).

Уровень доверия определяется внешностью партнеров

Как правило, при решении деловых вопросов люди склонны больше полагаться на того партнера, внешность которого внушает доверие, хотя на самом деле часто оказывается, что этому человеку доверять было нельзя.

Как отмечают британские психологи из Уорикского университета, чаще всего человек оценивает надежность партнера, судит о его моральных качествах и характере по его внешности, и избавиться от этой особенности психики очень сложно.

Ученые провели эксперимент, для которого сделали десятки снимков разных людей, каждый из которых присутствовал в стопке фотографий в двух видах: одно его лицо внушало доверие, а второе, наоборот, выглядело подозрительно и отталкивающе. Оба этих выражения усугублялись при помощи фоторедактора, но, по уверению авторов работы, в использованных снимках не было неестественной карикатурности.

Когда фотографии были готовы, психологи пригласили нескольких человек и предложили им сыграть в финансовую игру. Каждый из добровольцев получил

некоторую денежную сумму, часть которой можно было отдать доверенному лицу — одному из запечатленных на фотографиях. По правилам, отданная сумма увеличивалась в три раза, но доверенный человек сам решал, какой процент прибыли отдать обратно. То есть испытуемым необходимо было выбрать по фото самого честного человека, который бы вернул больше денег.

Результаты таковы: тринадцать человек из пятнадцати отдали деньги тем, чья внешность внушала большее доверие. Потом психологи рассказали участникам эксперимента о каждом из кандидатов на фотографии. Некоторые из них были очень верными, а другие, наоборот, крайне ненадежными. Оказалось, что зрительное впечатление от внешности является определяющим при выборе делового партнера, но часто ошибочным.

Получается, что, доверять человеку или не доверять, люди решают почти полностью на основании внешности будущего партнера. Так что не стоит насмехаться над теми, кого одурачил втершийся в доверие мошенник: прямой взгляд, открытое, вызывающее доверие лицо и крепкое рукопожатие могут обмануть любого человека, даже если ему все будут говорить, что доверять нельзя, — такая уж особенность психики. Но это могут использовать в своих интересах те, кто идет на собеседование. Как показали результаты экспериментов, умение изображать хорошего, честного человека и вызывать в людях доверие имеет большую значимость, чем образование, опыт и рекомендации.

По материалам Интернета (sciencemagic.ru)

Ярко накрашенные женщины вызывают меньше доверия. К такому выводу пришли британские и американские специалисты. В ходе исследований они использовали фотографии женщин без макияжа, с небольшим количеством косметики и в полной «боевой раскраске». Добровольцам предложили быстро взглянуть на снимки и оценить запечатленных на них женщин с точки зрения привлекательности, уровня интеллекта и доверия, которое они вызывают. В результате оказалось, что участники эксперимента были единогласны во мнении, что чем больше косметики, тем выше оценка по всем параметрам. Однако после более тщательного изучения лиц результаты изменились. Так, женщины с большим количеством косметики по-прежнему заслужили высшие баллы по красоте и уму, но проиграли по уровню доверия.

Имеется огромная дистанция от иррационального базисного чувства доверия до его осознания, рационализации. Правда, полной последняя никогда не бывает, как не бывает полного знания всех обстоятельств в ситуации принятия решения. Если сравнивать степень рационализации доверия и недоверия, то первое более непосредственно, второе ищет себе оправдания и часто избыточные обоснования, а не находя, придумывает их. Замечу также, что мы так устроены, что иррациональное доверие/недоверие нам кажется ничуть не менее убедительным, подлинным, чем рациональное. Хотя его основания мы не можем объяснить даже сами себе. Ссылаемся на красивое и непонятное слово «интуиция»: интуиция спасла, интуиция подвела и т. п.

Зинченко В. П., 2001. С. 43

Социальный статус, компетентность и наличие авторитета. Доверие к тому, что сообщается человеком, зависит от его статуса и наличия у него авторитета. Еще в 1931 г. в «Настольном словаре по социологии» Ф. Теннис писал: «К доверию или недоверию ведет не только собственный, но и чужой опыт — авторитет, репутация личности как заслуживающей доверия или сомнительной, общение с которой требует осторожности». Справедливость этого положения подтверждают и данные исследований.

В одном эксперименте в трех группах педагогов была проведена беседа о школьном образовании в одной из стран Африки. Беседы проводил один и тот же человек, который в первой группе был представлен как учитель физкультуры, поработавший в африканской школе, во второй группе — как работник районо, бывший в командировке в этой стране, а в третьей группе — как доцент педагогического института, занимающийся изучением образования в Африке. Несмотря на то что содержание беседы было во всех группах одинаковым, отзывы слушателей в группах были разными. Как глубоко раскрывшее проблему было оценено выступление «доцента», а выступление «учителя физкультуры» слушатели расценили как болтовню о том, в чем он не разбирается. Оценки выступления «работника районо» заняли промежуточное место.

Правдивыми нам кажутся те люди, которые защищают то, что идет вразрез с их личными интересами. Элис Игли, Венди Вуд и Шелли Чейкен познакомили студентов с текстом речи, направленной против некой компании, загрязняющей реку (Eagly, Wood and Chaiken, 1978). Если они говорили, что речь была произнесена политиком, представляющим интересы бизнесменов, или была прочитана перед сторонниками этой компании, она воспринималась студентами как непредвзятая и убедительная. Когда же авторство той же самой направленной против бизнеса речи приписывалось политику, поддерживающему экологов, и говорилось, что его слушателями были экологи, студенты могли приписать аргументацию оратора его личной предвзятости или составу аудитории. Если люди демонстрируют готовность пожертвовать собственным благополучием во имя убеждений подобно тому, как это сделали Ганди, Мартин Лютер Кинг-младший и другие великие люди, окружающие перестают сомневаться в их искренности.

Майерс Д., 2004. С. 295

Доверие можно вызвать открытостью, связанной с обнажением собственных недостатков. Мне рассказывали, что жители одного большого немецкого города проголосовали за претендента на должность мэра бывшего коммуниста, признавшегося перед избирателями, что он гей. Электорат решил, что раз он такой честный, то не будет обкрадывать городскую казну, в чем был грешен предыдущий мэр.

Доверие может быть основано на рекомендациях третьей стороны. Например, новичок быстрее принимается коллективом, если получит благоприятный отзыв человека с высоким кредитом доверия, работающего в другой организации.

Диплом на стене кабинета повышает доверие к специалисту

На Западе давно существует традиция, согласно которой специалисты самых разных сфер деятельности — стоматологи, психотерапевты и т. д. — вывешивают в своих кабинетах дипломы о полученном образовании, чтобы с ними мог ознакомиться любой желающий. Исследовательский центр рекрутингового портала Superjob.ru решил поинтересоваться у россиян, как они относятся к подобной практике. Как оказалось, большинство наших соотечественников были бы не против изучить дипломы специалистов, к которым им приходится обращаться.

За публичную демонстрацию специалистами своих «корочек» высказались 73% экономически активных россиян. «Это будет очень удобно! Зашел, посмотрел, оценил»; «Внушают доверие дипломы и сертификаты в кабинетах у стоматолога», — рассуждают они. Интересно, что висящие на стенах кабинетов дипломы больше впечатляют женщин, нежели мужчин (77 и 69% соответственно). Кроме того, чаще остальных за внедрение в России такой практики выступают молодые люди в возрасте до 24 лет (76%), а также россияне с ежемесячным доходом ниже 25 тысяч рублей (78%). А вот среди наших соотечественников старше 45 лет и граждан, зарабатывающих более 45 тысяч рублей в месяц, таких ощутимо меньше — 63 и 65% соответственно.

Не желают заглядывать в чужой диплом 15% россиян (18% — среди мужчин, 13% — среди женщин). По их мнению, отличная успеваемость в вузе не является гарантией компетентности специалиста и его успешной работы: «Считаю, что любой диплом нужно подтверждать практической деятельностью». Чаще остальных скепсис демонстрируют россияне старше 45 лет (24%), а также респонденты с зарплатой более 45 тысяч рублей в месяц (20%). Некоторые из них и вовсе считают, что диплом на стене — это некий элемент позерства: «У нас это выглядит как понты, и сразу думаешь — не жулик ли он». Другие же опасаются «липовых» корочек: «Не каждый может отличить настоящий диплом от поддельного».

Затруднились ответить на предложенный вопрос 12% респондентов. «О квалификации специалиста говорят результаты его работы, а не количество и красота бумажек за спиной», «А смысл? Клиенты в основном смотрят на самого человека, нежели на его диплом. Повесить можно разве что для того, чтобы дырку в стене закрыть», — рассуждают опрошенные.

Для того чтобы наше исследование было более полным, мы решили узнать отношение к публичной демонстрации дипломов представителей различных сфер деятельности. Результаты опроса порадовали: представить на всеобщее обозрение свои документы об образовании готово большинство опрошенных нами специалистов. Наибольшую поддержку эта идея получила среди журналистов: одобрительно отзываются о подобной инициативе 78% из них. За ними следуют психологи (77%) и архитекторы (72%). Судя по комментариям опрошенных, диплом специалиста, выставленный на обозрение клиентов и посетителей, подтверждает высокий уровень знаний и компетентности его обладателя: «При желании каждый может посмотреть и косвенно оценить мои знания и умения. Это хорошо», «Мне есть чем гордиться, я была ленинской стипендиаткой, так что имею красный диплом престижного советского вуза, а не купленное фуфло».

Противоположной точки зрения чаще всего придерживаются бухгалтеры (25%): «К сожалению, в нашей стране диплом не значит, что человек заслуженно его получил и является именно дипломированным специалистом». Чуть реже кри-

тикуют подобную инициативу экономисты (23%), юристы и дизайнеры (по 22%), сетующие на перекосы в сфере российского высшего образования и сложную ситуацию на отечественном рынке труда: «В нашей стране само наличие диплома не рассматривается как достижение, которое следует выставлять напоказ. Диплом не гарантирует хорошей работы и достатка, по ряду специальностей может не гарантировать трудоустройства вообще. Постоянная работа не по специальности диплома у нас очень распространена и считается нормой».

Некоторые специалисты объясняют свою позицию иными причинами, в частности весьма распространенной практикой покупки дипломов («Каждый ли дипломированный специалист сможет подтвердить свои знания на практике? Сколько покупается дипломов!»), боязнью утечки конфиденциальной информации («Это все равно что выложить свои паспортные данные!»), боязнью конкуренции («Эта система возвышает "зеленых" выпускников над опытными профессионалами, получившими знания иным путем»), а также собственной скромностью («На мой взгляд, это элемент тщеславия. Настоящий профессионал не нуждается в глянцевых подтверждениях»). Есть и те, кто просто отказывается перенимать западные модели поведения: «С тех пор как мы начали ориентироваться на Запад, стали жить хуже!»

А есть ли среди респондентов специалисты, которые, несмотря ни на что, не побоялись вывесить свои дипломы в офисах? Как оказалось, такие смельчаки есть, но их единицы. Больше всего тех, кто с радостью перенял западную практику, наблюдается среди врачей и маркетологов (по 7%), PR-менеджеров и юристов (по 5%), журналистов и психологов (по 4%). Комментарии опрошенных подтверждают старую истину: то, что является объектом гордости для одних, другим зачастую дает лишь повод для ревности к чужим успехам. «К сожалению, кроме зависти, никаких положительных эмоций от окружающих не дождался», — сетует дизайнер из Москвы.

Респонденты, затруднившиеся обозначить свою позицию в данном вопросе, ссылались на разные причины: отсутствие корпоративных стандартов («Хотя мне есть что повесить, но в нашей компании это не принято»), снижение качества российского высшего образования («Наличие диплома не говорит о наличии знаний и опыта у человека. По российскому диплому можно лишь узнать, где и на кого выучился "дипломированный специалист", если не купил этот диплом»). У других же так много «корочек», что для их демонстрации не хватает офисного пространства: «А если у меня три диплома, куда их вешать?»

По материалам Интернета

Часто сотрудники испытывают доверие к той роли, в которой выступает человек. Это может быть, к примеру, роль эксперта или посредника при разрешении спора. Команды, в которых работники имеют возможность исполнять такие роли по отношению друг к другу или другим коллегам, добиваются доверия быстрее.

Люди больше склонны доверять тем, кто на них похож, — представителям своей профессии, подразделения, психологического типа. Даже тем, кто с ними схож внешне. Связано это с тем, что снижается до минимума порог противоречий или несоответствий. Не случайно некоторые российские компании хотя бы раз в год одевают своих сотрудников в одинаковые футболки с корпоративной символикой. Это не просто PR: выяснилось, что достаточно путем случайного выбора надеть на людей, сидящих

в одной аудитории, скажем, желтые и синие кепки, чтобы они стали воспринимать друг друга как потенциальных соперников — членов «желтой» и «синей» команд.

Неизвестность человека резко снижает доверие к нему и его делам.

Магия авторитета

Психологи Дуглас Петерс и Стивен Сеси (Peters, Ceci, 1982) провели показательное исследование, касающееся научных публикаций. Они взяли двенадцать статей, которые были опубликованы в пределах от 18 до 32 месяцев тому назад авторами из престижных университетов. Не изменив ничего, кроме имен и места работы авторов (в качестве места работы назывался никому не известный Центр человеческих возможностей Три-Вэлли), исследователи представили эти статьи в виде рукописей журналам, которые их уже опубликовали в свое время. Девять из двенадцати статей прошли незамеченными через процесс рецензирования и, что особенно показательно, восемь были отвергнуты, хотя каждая из этих статей не так давно была уже напечатана в этом же самом журнале после того, как ее представил на рассмотрение автор, работающий в престижном месте и имеющий большой авторитет в ученых кругах.

Похожий, но менее научный эксперимент был проведен популярным писателем, который перепечатал слово в слово роман Джерзи Косинского «Шаги» и послал рукопись в 28 литературных агентств и издательских фирм через десять лет после того, как было продано почти полмиллиона экземпляров этой книги и ее автор был награжден Национальной книжной премией. Рукопись, которая теперь была подписана неизвестным человеком, была отвергнута как не отвечающая требованиям всеми 28 издательскими организациями, включая и ту, где она первоначально была опубликована.

Чалдини Р., 1999. С. 205–206

Ф. Теннис пишет: «К знакомому нам человеку мы испытываем определенное доверие, чаще всего слабое, к чужому — определенное недоверие, чаще всего сильное. Как правило, доверие легко и быстро возникает из симпатии, но зачастую в этом так же легко и совсем неожиданно приходится раскаиваться, в то время как антипатия пробуждает недоверие или по крайней мере усиливает и питает его, что нередко также лишено оснований. Но сколько здесь градаций! Лишь немногих избранных мы жалуем большим и глубоким доверием, полагаясь на них, как на “каменную стену”, на их безусловную честность, расположение и верность по отношению к нам; причем, как известно, эти немногие далеко не всегда “такие как мы” и поэтому не могут претендовать на ту симпатию, которую мы обычно питаем к людям того же класса, того же сословия» (1998).

5.5. Что подрывает доверие

Следует учитывать, что доверие — динамичная характеристика общения. Завоевать, внушить доверие трудно, а лишиться его можно в одночасье, мгновенно. Даже небольшая ошибка, один проступок или обман может разрушить сложившееся доверие. Это известно испокон веков. В «Афоризмах житейской мудрости» Артура Шопенгауэра

мы находим: «Кто нарушил раз доверие — теряет его навсегда; что бы он ни делал и чем бы он ни был — горькие плоды этой потери не заставят себя ждать».

Недоверие детей к родителям часто возникает по вине последних из-за их недоверия своим детям. Одним родителям трудно доверять детям какие-то дела, зная, что они сами сделают их намного лучше и быстрее. Другие не делятся с детьми своими мыслями и проблемами, думая, что дети еще маленькие и не поймут. Третьи не воспринимают всерьез проблемы и мысли своих детей или рассказывают о них друзьям, тем, кому сам ребенок ни за что бы не рассказал о своих проблемах.

Разрушает доверие к человеку его *вероломство*, т. е. умышленные коварные действия, поступки, вопиющие нарушения принятых обязательств, сознательный обман чужого доверия. Вероломными можно назвать такие действия и поступки, как:

- нарушение верности обещанию, соглашению или обязательству (измена, предательство);
- клевета, ложный донос;
- сознательное введение человека в заблуждение;
- интриганство, т. е. использование интересов, стремлений, неведения человека для достижения враждебных этому человеку целей.

Утраченное доверие подобно утраченной жизни, оно невозвратно.

П. Сир

Сплетня — слух о ком-либо, чем-либо, обычно основанный на неточных или заведомо неверных, нарочито измышленных сведениях. Цель сплетен в обыденном сознании — посеять недоверие к кому-то.

Подрывает доверие к человеку его *неадекватное поведение*. Например, есть руководители, которые излишне критически настроены и считают, что добиться положительных результатов в работе подчиненных можно лишь в том случае, если постоянно выказывать недовольство ими. Такая избыточная критика подрывает веру людей в их возможности, нарушает взаимоотношения, ослабляет доверие и ведет к протесту по отношению к руководителю.

Следует учитывать, что доверие к источнику информации может снизиться само по себе уже через месяц (Cook, Flay, 1978; Pratkanis et al., 1988). Дело в том, что со временем заслуживающий доверия источник доверия забывается, а связь «источник — информация» размывается, его влияние сходит на нет. В то же время влияние человека, не заслуживающего доверия, по тем же самым причинам может со временем укрепиться.

5.6. Как войти в доверие

Войти в доверие — склонить на свою сторону, расположить, войти в милость (С. И. Ожегов). Когда этого же пытаются добиться хитростью или лестью, говорят о том, что человек хочет втереться (вкрасться) в доверие.

У каждого человека существуют свой индивидуальный стиль поведения, мимика лица, жесты, поза тела, интонация в голосе, основной набор словесных выражений и конечно же репрезентативная система. Каждый человек имеет определенную систему мировоззрения, восприятия внешней реальности и поведения. Зная эти особенности собеседника, можно войти к нему в доверие во время общения с ним с помощью техники скрытой манипуляции собеседником (нейролингвистическое программирование — НЛП), используя метод «подстройки». Дело в том, что люди сходятся с другими, руководствуясь принципом «общего». Это может быть взаимный интерес или схожее мировоззрение, один знак зодиака или профессия, похожая мимика или способ выражать свои эмоции и т. д. Люди любят себе подобных и отвергают «чужих». Нам неинтересен тот собеседник, в котором с нами нет ничего общего.

«Подстройка» направлена на достижение подсознательного доверия у собеседника (раппорта). Технология построения подсознательного доверия содержит следующие основные компоненты:

- подстройка к позе;
- подстройка по жестам;
- подстройка к дыханию;
- подстройка под речь;
- психологическая подстройка.

Подстройка к позе. Первое, что следует сделать для построения раппорта, — скопировать позу своего собеседника. Но делать это нужно естественно и легко, чтобы у собеседника не возникло впечатление, что положения его тела сознательно копируют. Во время беседы партнер может несколько раз сменить положение тела. Поэтому, копируя все изменения, которые происходят в положении его тела, нужно следовать за ними с небольшим отставанием. Чтобы подстройка была менее заметна, подстраиваться можно постепенно, к примеру сначала сделать такой же наклон корпуса и головы, после чего подстраиваться уже по остальным позициям.

Подстройка по жестам. Жесты — это всегда сигнал каких-либо психологических изменений в собеседнике. Четко производя подстройку по системе жестикуляции собеседника, можно добиться более глубокого уровня доверия со стороны его бессознательного.

Акцентироваться на точном копировании жестов не нужно, достаточно воспроизвести их общее направление. Например, если собеседник поднес руку ко лбу, можно снять мнимую соринку со своего пиджака. Если собеседник снял и протирает очки, можно произвести манипуляции с ручкой, которая лежит перед вами.

Подстройка к дыханию. Это достаточной трудный для освоения прием, требующий длительной тренировки. Подстройка к дыханию означает, что мы начинаем дышать с той же глубиной и интенсивностью, как и собеседник. При этом лучше начинать следить за чем-то одним, либо за вдохом, либо за выдохом человека. Важной особенностью указанной методики является возможность применять перекрестную подстройку, т. е. вдох-выдох человека отражать не своим дыханием, а движением частей тела, например постукиванием пальца по столу. Кроме того, в случаях, когда физиологически сложно подстроиться к частоте дыхания собеседника (который

дышит слишком быстро или, наоборот, слишком медленно), можно использовать так называемый метод кратных циклов. Данный метод заключается в том, что нужно дышать не синхронно с каждым вдохом и выдохом человека, а пропуская некоторые циклы, к примеру делать выдох на каждый второй выдох собеседника.

Наибольшая сложность подстройки под дыхание состоит в распознавании того, как именно дышит собеседник. Дыхание человека можно услышать, можно заметить зимой пар от дыхания, летом — движения ноздрей. Можно увидеть, как двигается грудь у женщины или живот у мужчины. Можно приобнять или положить руку на плечо и войти таким образом в ритм.

Необходимо отметить и такой аспект, как важность выдоха. Поскольку мы говорим в основном на выдохе, наша внутренняя речь также синхронизирована с выдохом. Поэтому, когда вы подстроитесь к дыханию собеседника и будете говорить на его выдохе, ваша речь автоматически подстроится к внутреннему ритму собеседника и увеличит эффект психологического воздействия.

Подстройка под речь. Подстройка под речь включает подстройку под тембр голоса, скорость речи, другие характерные особенности речи собеседника, например употребление им слов-паразитов, словесных предикатов.

Театральный прием

Рассмотрим сокрушительный прием, при помощи которого вы мгновенно сможете войти в доверие к человеку. Это замечательный театральный прием — эхо. Он заключается в повторении слов и оборотов, которые использует собеседник в своей речи. Эти слова и характерные обороты могут зависеть от разных факторов — от профессии, места жительства, рода занятий и от многого другого.

В чем особенность применения данного способа? Представьте себе, что вы разговариваете с владельцем моторной лодки. Если вы назовете предмет его гордости «лодка», то ваши шансы получить эту лодку в прокат резко сводятся к практическому нулю. Почему? Да все потому, что владелец обязательно назовет ее «судно»! И для того, чтобы эффективно войти в контакт, вам надо говорить на его языке, потому что в противном случае между вами и собеседником возникнет подсознательный барьер, который будет мешать дальнейшему развитию беседы.

Как раскрепостить в общении собеседника? Разговаривайте на *его* языке. Кроме того, замечайте, когда с вами говорят на вашем языке, потому что это профессионал, который знаком с этим приемом и хочет войти к вам в доверие и построить хорошее конструктивное общение и диалог.

Если человек называет свой дом «шале», то он не потерпит, если вы назовете его «домик», так что будьте внимательны. На самом деле многие воспитатели в детском саду с трудом терпят, когда их называют «воспитательницами», потому что они «педагоги по дошкольному образованию»!

Разговаривая, подмечайте жаргонные словечки, которыми человек характеризует элементы своей жизни, и затем как бы невзначай вставляйте их в разговор.

По материалам Интернета (Средство языка, которое настроит вас на одну волну с собеседником. 2012. 17 января)

Психологическая подстройка. Реализуется такая подстройка с помощью создания коммуникационного пространства, в котором вы будете чувствовать себя с вашим собеседником частью одного целого. При этом, когда речь идет о методах психологической подстройки, вы должны помнить, что входите на территорию максимальной значимости для другого человека и любое неверное слово или поступок сразу же станут для вас препятствием в дальнейшем взаимодействии с этим человеком.

Подстройка под эмоции. Перед началом воздействия целесообразно привести себя в такое же эмоциональное состояние, какое наблюдается у собеседника.

Подстройка под структуру ценностей. Ценности другого человека — это его жестко фиксированное и определенное отношение ко всем вещам в мире. Если вдруг проявится глубокий диссонанс между вашими ценностями — человек будет для вас полностью потерян. Поэтому нужно избегать любых оценочных высказываний при подготовке и осуществлении воздействия. Оценочное высказывание активизирует ценностную структуру собеседника, и это очень часто приводит к диссонансу.

Подстройка под репрезентативную систему. У каждого человека в большей степени развит какой-то один канал восприятия. Основными из них являются: зрительный, слуховой, кинестетический. Доминирование того или иного канала означает, что человек получает и обрабатывает информацию преимущественно в таком виде. От доминирующей системы восприятия зависит тактика воздействия на человека.

Среди признаков доминирования зрительного канала — живой взгляд: глаза находятся в постоянном движении, речь быстрая (человек не успевает описывать образы, которые возникают у него в голове), в разговоре постоянно проскальзывают выражения: «я это вижу так...», «я увидел в нем...», «я смотрю на эти вещи...», жестикуляция в верхней части тела. Направления движения глаз: направо — вверх (создание визуальных мысленных образов), прямо — вверх (воспоминание визуальных образов), налево — вверх (воспоминание визуальных образов), прямо — вперед (образное воображение из памяти или внешнего мира).[1]

В ходе общения с визуалом не стоит говорить ему «послушай меня», а необходимо сказать «посмотри». Следует опираться на образные сравнения, рассказывать о «ярких перспективах», поддерживать его ожидание «блестящего будущего».

Признак доминирования слухового канала — очень приятный, модулированный голос со сложными и разнообразными интонациями. В речи часто встречаются выражения: «я слышу...», «это звуки моей души...», «мелодия жизни...», «а вот, я слышал...», «на слуху...» Такие люди очень чувствительны к правильной фонетической организации речи, в частности к ударениям. Направление движения глаз: налево — вбок (воспоминание звуковых образов), налево — вниз (внутренний диалог с самим собой).

В общении с аудиалом необходимо максимальное внимание уделить интонациям речи (повышение или понижение тона, изменение тембра, повышение громкости, переход на шепот), поскольку это будет основной инструмент воздействия.

---

[1] У левши это происходит с зеркальной противоположностью. Кроме того, бывают некоторые индивидуальные отклонения от общих правил, и в разные моменты времени система восприятия может меняться.

Признак доминирования кинестетического канала — человек оперирует такими понятиями, как чувства: «я так чувствую...», «я прочувствовал это...», «ох, какие ощущения...», «меня захватило это чувство...» У него хорошая память на ощущения, заметна внимательность к своему комфорту, избирательность в еде, большая любовь к отдыху на природе. Направление движения глаз: прямо — вниз (воображение телесных ощущений), направо — вбок (создание внутренних звуков).

При общении с кинестетиком в речь нужно вносить больше описаний возможных ощущений, которые могут возникнуть у собеседника во время взаимодействия. Например, можно почаще произносить фразы «вы можете почувствовать, что...», «чувство твердой уверенности». Ему нужно говорить «ты чувствуешь», «почувствуй» и т. д.

Одобрение. Когда партнер что-то делает или говорит, он всегда на подсознательном уровне ожидает оценки своих действий. Это очень глубокий психологический механизм, который связан с тем, что любой наш поступок автоматически должен быть оценен социумом. Используя одобрение, можно подталкивать подсознание собеседника в сторону формирования его доверия к вам. Осуществляя вхождение в доверие, необходимо учитывать следующее.

Естественно желание субъекта установить раппорт сразу по всем параметрам. Однако это приведет к тому, что его мозг будет перегружен информацией. Вместо того чтобы следить за нитью разговора, он будет загружать мозг такими вещами, как необходимость недопущения оценочных высказываний и т. д. Во время разговора надо беседовать, а не думать о компонентах доверия. Поэтому желательно тренировать установку раппорта строго последовательно. И пока субъект не доведет до автоматизма один навык — не стоит браться за следующий инструмент. Это долгий путь, но только он приведет к успеху.

Чтобы не выглядеть смешно и подозрительно, необходимо действовать очень тонко и осторожно, не вызывая дискомфорта у собеседника. Ведь откровенно подражая, можно оскорбить человека. Кроме того, следует иметь в виду, что поначалу сложно привыкнуть к этой технике общения, однако с практикой это войдет в привычку.

ГЛАВА 6

Доверительные отношения и общение

6.1. Что такое доверительное общение

Оказанное доверие обычно вызывает ответную верность.
Тит Ливий

Доверие — первое условие дружбы.
Ж. Лабрюйер

Когда заявляют, что доверие — чувство взаимное, то, скорее всего, имеют в виду доверительные отношения и общение. Как пишет М. В. Якушева (2008), «доверие к другому — это исходное условие человеческого общения, а также исходное психологическое отношение между людьми <...> Другими словами, в каждом акте общения всегда присутствует определенное количество или мера доверия, без которого нормальное общение вообще невозможно, ибо оно становится лишь транслированием содержания какого-либо текста или простым безличностным актом передачи информации, без которого отношения становятся контрсуггестивными или конфронтационными».

Доверительные отношения и общение осуществляются не только между друзьями, но и между детьми и родителями,[1] пациентом и врачом.

До последнего времени доверие рассматривалось как относительно самостоятельное явление, которое традиционно относили к этическим категориям морали, а потому рассматривали либо в контексте проблем общения, либо в контексте межличностного и межгруппового взаимодействия. Доверие в этике понималось как факт добровольной передачи какой–либо конфиденциальной информации.

Однако вряд ли доверие в общении правомерно так сужать и сводить лишь к акту самораскрытия, понимаемого как факт передачи «конфиденциальной»

[1] У четверти подростков 14–15 лет появляется стремление к доверительному общению со взрослыми (А. В. Мудрик, 1984).

информации. Такое понимание вскрывает лишь часть феноменологии данного явления, оставляя за границами анализа его внутреннюю психологическую сущность, заключающуюся в добровольном акте вовлечения другого лица в собственный внутренний мир. Таким образом, можно говорить, что взаимное доверие субъектов друг к другу предполагает такое отношение, которое строится на взаимопроникновении взаимодействующих лиц в ценностно-смысловую сферу друг друга, в картину мира друг друга, в результате чего чаще всего создается общее ценностно-смысловое поле. Подлинное доверие по своей природе всегда глубоко диалогично.

Доверие есть исходное условие общности «мы», оно, таким образом, является системообразующим фактором, связывающим людей друг с другом. «Количество» имеющегося доверия, или его мера, есть динамическая характеристика, определяющая качественную сторону общения, при этом чем выше уровень или мера взаимного доверия в общении, тем сильнее выражены связи между людьми.

Скрипкина Т. П., 2004

Среди особенностей доверительного общения, пишет М. В. Якушева (2008), разные авторы выделяют: отношение к партнеру, задающее его характер, активность и размеры; возможность развития индивидуальности каждого, исходное условие человеческого общения, этический эквивалент признания личности в другом; понимание индивидуальных особенностей партнера на основе децентрации; искренность и спонтанность, которые облегчают коммуникацию и способствуют улучшению совместного решения задач; наличие внутренней диспозиции; контекст дружеских отношений и сама ситуация общения; отсутствие жесткого контроля в процессе контакта и формального психологического воздействия, искренность, а также уверенность, что полученная информация не будет использована во вред; наличие установления близкой и оптимальной психологической дистанции.

Для человека, которому я говорю, что «верю в тебя», мое обращение не может остаться чисто внешним, не касающимся его бытийно. Он вместе со мной приглашается войти в состояние взаимного доверия, разделить мою веру в него и почувствовать ее воздействие на себе. Когда мы говорим «я верю в него», то вольно или невольно отодвигаем от себя предмет нашей веры, абстрагируемся от него и поэтому не ждем от него личного ответа. Но обращение «я верю в тебя» иного характера и затрагивает нечто такое, что находится между нами и может быть обоюдно воспринято и подтверждено.

Завершинский Г. // По материалам Интернета. Доверие или убеждение? (portal-slovo.ru)

Доверие друг к другу, понимание друг друга и принятие друг друга такими, какие партнеры по общению есть, приводят к их самораскрытию (С. Джурард), поскольку каждый уверен, что такое раскрытие не приведет к потере привязанности другого. По мере самораскрытия партнеры все больше узнают друг друга. Общение приобретает интимный, исповедальный характер.

В психологической литературе доверительное общение рассматривается как одна из высших форм общения, поскольку в ходе его происходит обмен значимыми мыслями, чувствами, переживаниями, раскрываются глубинные, интимные стороны личности на основании уверенности в партнере как в добропорядочном человеке, который не использует доверенную ему информацию против доверяющего (А. А. Бодалев, 1995; Б. Ф. Поршнев, 1979; В. С. Сафонов, 1977; А. К. Секацкий, 1995). По результатам проведенного опроса В. С. Сафонов выделил следующие четыре типа информационных сообщений, которые, по ответам респондентов, при раскрытии требуют в силу своей значимости доверительного отношения к партнеру по общению:

1) о жизненном пути человека, «жизненной философии», об отношении к себе как к личности и т. д.;
2) о включенности личности в конкретную сферу общественно-производственной деятельности (содержание деятельности, отношение к ней, роль в конкретном производственном коллективе и т. д.);
3) о сфере семейных отношений;
4) о проведении досуга.

Симоненко С. И., 1999

Доверительное общение как феномен определяется, с одной стороны, значимостью, интимностью информации о себе, раскрываемой собеседнику, а с другой — доверием к партнеру (В. С. Сафонов, 1981). В. С. Сафонов рассматривает доверительность в общении как одно из важных условий эффективности общения и как один из важнейших и необходимых компонентов связи людей между собой. Доверительность при этом понимается как специфический способ социально-психологического обособления личностей в некоторую специализированную общность «мы», имеющий три специфические функции — обратной связи в процессе самопознания личности, «психологического облегчения», «психологического сближения».

В зарубежных исследованиях имеются два основных направления. Первое рассматривает доверительность как раскрытие действительного Я, включающее уязвимые, негативные стороны личности. При этом доверительным взаимоотношениям способствует преодоление естественного страха потерять уважение к себе; непреодоленные страхи блокируют доверительность и разрушают личность изнутри, что приводит к разрыву ее связей с окружающими. Исследователи второго направления рассматривают доверие как трансакцию, как взаимное реагирование на возникающие в общении «полезные приобретения» на основе их «ценностного взвешивания». Доверительность при этом является «продуктом ситуации» и специфики взаимоотношений, возникающих независимо от исходных личностных характеристик (мотивации, состояний и др.).

Доверие в процессе общения и взаимодействия между людьми представляет собой самостоятельную социальную ценность, способствует раскрытию ряда положительных эмоций. При общении с людьми, которым доверяют, люди испытывают открытость и доброжелательность (58,8%), эмоциональный комфорт (55,3%), имеют возможность быть самими собой (48,2%), испытывают

чувство безопасности (34,1%), стремятся продлить общение, взаимодействие (28,2%).

При общении с людьми, которым не доверяют, люди вынуждены контролировать ситуацию, поведение свое и партнера (63,8%), стремятся выйти из общения и взаимодействия (38,3%), испытывают необходимость играть нужную роль (33,3%), дискомфорт и быстрое утомление (26,2%).

Плесовских С. Н., 2004

Поскольку вступление в доверительное общение требует преодоления некоего психологического барьера (в связи с тем, что «раскрытие» себя связано с определенным риском), для начала доверительного общения необходимы некоторые специфические условия:

- настоятельная потребность «выговориться»; в этом случае пусковым фактором для возникновения доверительного общения может стать первый же «попавшийся под руку» человек (например, случайный попутчик), который воспринимается как способный выслушать, понять, сопереживать;
- поведение собеседника, которое располагает к такому общению (его открытость, проявление внимания, доброжелательности, искренней заинтересованности, просто согласие выслушать), общее впечатление о нем, прошлый опыт общения с ним.

З. Рубин (1973) из Мичиганского университета (США) в результате исследований счастливых и несчастливых в любви пар выявил, что одним из основных компонентов половой любви является интимность (доверие).

Интимность — близкие, доверительные отношения с человеком, когда каждый в паре делится с другим своими переживаниями, мыслями, идеями не только без опасения, но и с уверенностью быть понятым и поддержанным.

Межличностные отношения, особенно близкие, характеризуются определенной степенью зависимости. Отношения с адекватной (зрелой) зависимостью, дисфункциональной гипертрофированной зависимостью и отстраненностью (контрзависимостью) нами рассматриваются с точки зрения проявления в них доверия и психологической близости.

По критерию надежности, т. е. доверию к себе и другим, привязанности делятся на надежные и ненадежные. В свою очередь, среди ненадежных типов привязанности по критерию стремления к близости и ее приемлемости выделяют гипервовлеченную (зависимую), боязливую и отстраненную привязанность. Люди с зависимым типом привязанности стремятся к близости и приемлют ее проявления, люди с боязливым типом стремятся к близости и в то же время опасаются ее проявления, а люди с отстраненным типом соответственно не стремятся к близости и отвергают ее.

Основной целью нашего исследования было установить степень психологической близости и доверия в отношениях людей с разным типом привязанности. В качестве гипотез были выдвинуты следующие предположения: 1) у людей с зависимым типом привязанности стремление к эмоциональной близости и до-

верию в значимых отношениях вступает в конфликт с неспособностью к истинной близости и 2) отстраненная привязанность представляет собой гиперкомпенсированную форму зависимости (контрзависимость).

Среди всех типов только надежный (сбалансированный по показателям зависимости и дистанцированности) характеризуется социальной смелостью, доверчивостью, альтруизмом, экспрессивностью, непосредственностью, а также стабильностью, удовлетворенностью и близостью в отношениях.

Казанцева Т. В., 2008

Изучены факторы, оказывающие влияние на возникновение доверительных отношений. И. В. Антоненко (2006) выделяет субъектные (установки, знания, предположения и т. д.), объектные (характер объекта общения и т. д.), средовые (уровень доверия в обществе, социальная стабильность и т. д.), ситуационные (например, присутствие на переговорах третьего лица) факторы. В. С. Сафонов (1981) делит факторы, препятствующие возникновению доверия (барьеры доверия), на субъективные (например, отсутствие опыта общения в конкретной ситуации) и ситуативные (например, недостаток времени на принятие решения: доверять или не доверять).

Другой источник доверия — чувство симпатии, которую чаще всего мы испытываем к людям того же класса, что и мы, или к значимым другим (В. П. Зинченко, 2001). Одним из способов возникновения доверия можно считать установление раппорта между объектом и субъектом диалога. Механизмом такого раппорта, который описывают Р. Бендлер и Д. Гриндер (1995), может быть разделение ценностей собеседника.

Барьер недоверия возникает вследствие неискренности одного или обоих партнеров по общению. Заметив малейшие проявления неискренности чувств, собеседник логично делает вывод, что его хотят обмануть. Доверие к словам собеседника исчезает, а процесс общения принимает формальный характер, становится игрой или вовсе прекращается.

А. Б. Купрейченко, С. П. Табхарова (2009) пишут, что функции, которые несут доверие и недоверие в регуляции делового поведения, не позволяют однозначно утверждать, что в отношениях доверия респонденты будут демонстрировать высокий уровень соблюдения нравственных норм, а в отношениях недоверия — низкий. То есть нельзя говорить о прямом влиянии доверия/недоверия на нравственность делового поведения. Кроме того, возможно и обратное влияние, когда отношение к соблюдению нравственных норм способствует укреплению доверия, преодолению недоверия или же злоупотреблению оказанным доверием и т. д. Так, например, проявляя в ситуации воспринимаемого недоверия высокую ответственность, терпимость и справедливость, человек рассчитывает на преодоление недоверия и завоевание доверия. Низкий же уровень ответственности, правдивости и справедливости при воспринимаемом доверии может говорить о злоупотреблении оказанным доверием и легкомысленном, недальновидном или циничном отношении к перспективам взаимодействия с данным партнером. Укрепление и поддержание доверия будут иметь место при высоком уровне соблюдения нравственных норм в ситуации доверия, как собственного, так и воспринимаемого. Человек, соблю-

дающий нравственные нормы, рассчитывает на взаимность в отношениях. Здесь действует золотое правило нравственности: поступай с другим так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой.

В ходе эмпирического исследования А. Б. Купрейченко и С. П. Табхаровой установлена связь доверия и недоверия с отношением к соблюдению нравственных норм делового поведения. Анализ взаимосвязей позволяет выделить следующие функции отношения к соблюдению нравственных норм делового поведения в отношениях доверия и недоверия: поддержание доверия, завоевание доверия, преодоление недоверия, защита от прогнозируемых субъектом негативных последствий взаимодействия, эксплуатация доверия и злоупотребление им и др. Выявлены различия в уровне отношения к соблюдению нравственных норм делового поведения при четырех векторах доверия и недоверия (собственное или воспринимаемое). При этом отношение к соблюдению нравственных норм больше дифференцируется в зависимости от вектора доверия, чем от вектора недоверия.

А. Б. Купрейченко отмечает, что на сегодняшний день неясно, что в большей степени определяет поступки личности — уровень собственного доверия/недоверия другому человеку или же уровень воспринимаемого доверия/недоверия со стороны партнера. Это направление исследований, включающее анализ таких специфических форм, как Я-доверие и Мне-доверие, Я-недоверие и Мне-недоверие, и их влияние на отношения между партнерами на сегодняшний день является одним из наиболее перспективных.

А. А. Черновой (2006) показано, что доверительные отношения подростков, взрослеющих в разных социальных условиях, различаются. Автором изучались три группы подростков. Первая группа — воспитывающиеся в полной семье; вторая группа — наличие отца и матери, но воспитывающиеся в детском доме начиная с раннего подросткового возраста; третья группа — подростки, воспитывающиеся в условиях детского дома с раннего возраста.

А. А. Черновой выделено пять эмпирических моделей доверительных отношений (табл. 6.1): дезадаптивная, неконгруэнтная,[1] псевдоадаптивная, конгруэнтная и неадекватная. *Дезадаптивная модель* доверительных отношений характеризуется низкими значениями по шкале доверия к себе и шкале доверия к другим. Процент соотношения респондентов с данной моделью больше у подростков из группы без семьи. *Конгруэнтная модель* доверительных отношений, при которой наблюдается оптимальная мера соотношения уровня доверия к себе и доверия к другим, преобладает у подростков из семьи. При *неконгруэнтной модели* доверительных отношений с элементами конфронтации доверие к себе превосходит доверие к другим. Данная модель присутствует у подростков из семьи и вне семьи. Особенностью *псевдоадаптивной модели* доверительных отношений является то, что доверие к себе уступает доверию к другим. Данная модель в большей мере выражена у подростков без семьи. *Неадекватная модель* доверительных отношений выделена на основании завышенных показателей по шкалам доверие к себе и доверия к другим. Наблюдается в большей степени среди подростков, воспитывающихся вне семьи, а также характерна и для подростков без семьи.

[1] Конгруэнтный — соразмерный, соотвествующий, совпадающий.

Таблица 6.1. Соотношение респондентов с разными моделями доверительных отношений в разных социальных условиях, процент случаев

Тип модели	В семье	Вне семьи	Без семьи
Неконгруэнтная модель	7,5	7,7	–
Конгруэнтная модель	66,2	42,5	41,6
Псевдоадаптивная модель	21,3	23,0	33,3
Дезадаптивная модель	1,7	7,7	8,4
Неадекватная модель	5,0	19,1	16,7

С пятью моделями доверительных отношений соотносятся пять типов взросления: отчужденный (внутренне-напряженный), защитный, конформный, самодостаточный, противоречивый.

6.2. Невербальные средства выражения доверия/недоверия в процессе общения

Важным является вопрос о том, как человек презентирует свое доверительное отношение другому. Ведь доверие, пишет М. В. Якушева, далеко не всегда основано на знании доверяющими друг друга, да и самому этому «знанию» должен предшествовать какой-то этап не слишком близких отношений. Более того, само знание доверяющими друг друга не является залогом того, что доверие не будет использовано против доверяющего. На основе внешней стороны поведения партнеры по общению как бы «читают» друг друга, расшифровывают значение используемых характеристик и паттернов невербального поведения. Впечатления, возникающие при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения — познавая другого, формируется сам познающий индивид. От меры точности «прочтения» невербального поведения другого человека зависит успех общения и совместных с ним действий.

Как показано М. В. Якушевой (2008), в качестве достоверных признаков невербальной презентации доверительности выделяются искренность, эмоциональность и открытость субъектов общения. А большая сдержанность, холодность, отсутствие тактильного контакта, слабое, неестественное выражение эмоций говорят о высокой вероятности отношения недоверия. В процессе общения для выражения доверия и недоверия в большей мере используются мимические, такесические и пантомимические средства невербального поведения.

Практически все (за редким исключением) характеристики невербальной презентации доверия/недоверия выражены у высокодоверяющих лиц сильнее, чем у недоверяющих, более чем половина характеристик имеют статистически значимые групповые различия.

При выражении доверия или недоверия в общении и межличностном взаимодействии наиболее значимыми являются следующие характеристики невербального поведения:

- наличие или отсутствие тактильного контакта, различного рода прикосновений;
- характер и валентность мимических выражений;
- смех или плач как невербальная экспрессивная составляющая.

На основе полученных эмпирических данных и проведенного анализа М. В. Якушевой был выделен обобщенный паттерн невербального выражения *доверия*, составляющие элементы которого были условно обозначены как «эмоциональность и мимическая выразительность», «различные прикосновения», «активная пантомимика».

В качестве составляющих элементов обобщенного паттерна невербального выражения *недоверия* были выделены паттерны, условно названные «пассивная пантомимика», «неестественное выражение радости» и «ограничение визуального контакта, напряженность, негативизм».

М. В. Якушева отмечает, что невербальные характеристики, вошедшие в структуру паттернов доверия и недоверия, являются неизменными как в процессе выражения отношения доверия/недоверия, так и при восприятии доверительного и недоверительного поведения другого человека.

Невербальная презентация доверия выражается в близком расположении партнеров по общению, при котором используется положение «лицом к лицу» и «лицом к лицу наискосок». Невербальное выражение недоверия проявляется в увеличении межперсонального расстояния субъектов, при котором положение «лицом к лицу» может усиливаться наличием предмета между ними.

Как у мужчин, так и у женщин наиболее существенными являются три паттерна невербального выражения доверия/недоверия. Паттерны «прикосновения» и «эмоциональная и мимическая выразительность» являются общими для мужчин и для женщин. Паттерн «пристальный взгляд и мимическая активность» является чисто мужским, а паттерн, обозначенный как «активная пантомимика и динамические характеристики взгляда», — чисто женским.

Невербальная презентация доверия в общении имеет гендерные различия, которые выражаются в показателях «контактность — дистантность» и «выразительность — сдержанность». Наибольшие различия характеристик невербальной презентации доверия и недоверия имеют место между фемининными женщинами и маскулинными мужчинами, в то время как андрогинные как женщины, так и мужчины в невербальной презентации доверия/недоверия различий не проявляют.

Рассмотрим *жесты, свидетельствующие о доверительности*. Прежде всего это рукопожатия одной или двумя руками. Этот ритуал в прошлом демонстрировал мирные намерения — ведь в руках нет оружия. Рукопожатие одной рукой означает доверие к партнеру. Цель рукопожатия обеими руками — демонстрация искренности и глубины чувств по отношению к собеседнику, *внушение* доверия. Левая рука способна продемонстрировать уровень близости и контроля, на которые претендует ваш собеседник или вы сами. А вот пожатия плеча, призванные продемонстрировать интимность и доминантность, способны вызвать подозрение, если отношения с партнером недостаточно близкие и доверительные.

Жест доверия — «Купол» — пальцы соединяются наподобие купола храма (рис. 6.1).



Рис. 6.1

Это означает доверительность, но часто вместе с тем некоторое самодовольство, уверенность в своей непогрешимости, эгоистичность или гордость. Этот жест немедленно сообщает, что человек очень уверен в том, что он говорит. Такую позу можно принять, чтобы вызвать абсолютное доверие к себе. Во время этого жеста руки могут находиться на разной высоте. Женщины обычно соединяют пальцы на коленях в положении сидя или чуть выше пояса в положении стоя. Исследования говорят, что чем выше ранг руководителя, тем выше он держит руки. Иногда они просто смотрят на подчиненных сквозь соединенные пальцы. Это очень распространенный жест в отношениях начальник — подчиненный.

Более мягкая форма этого жеста, часто также означающая проявление доверия, — руки соединены теснее (рис. 6.2).



Рис. 6.2

Открытость характеризуют открытые руки. Могут быть подняты плечи, ладони открыты вперед.

Другой характерный жест — расстегнутая куртка (пиджак). Человек, доверяющий собеседнику, расстегнет, а то и снимет куртку в его присутствии.

Для установления полного взаимопонимания с партнером в беседе и создания непринужденной беседы нужно скопировать (отзеркалить) его позу.

Перед тем как копировать жесты другого человека в процессе переговоров разного рода, необходимо учитывать характер ваших взаимоотношений с этим человеком.

Подозрение, недоверие, скрытность. Жесты, относящиеся к этому типу, часто связаны с левой рукой. Это соответствует отрицательному значению слова «левый» в обыденном языке, например «левые доходы». Поднятый большой палец правой руки означает «хорошо», а мизинец левой — «плохо». Если человек придерживается позиции, резко отличной от позиции другого, он может прикрывать рот рукой, не желая начинать спор (рис. 6.3).



Рис. 6.3

Если человек избегает прямых взглядов на собеседника, то, скорее всего, он что-то скрывает. Жестом, отражающим подозрение, часто является взгляд исподлобья.

Тесно сцепленные кисти рук — это тоже жест подозрения и недоверия. Люди, пытающиеся, сцепив руки, уверить окружающих в своей искренности, обычно не имеют большого успеха (рис. 6.4).



Рис. 6.4

Касание носа или легкое потирание его, обычно указательным пальцем, выражает сомнение, затруднительное положение, часто, конечно, обозначающее «нет». У оратора такой жест часто означает, что он сомневается в реакции аудитории. На переговорах касание носа обычно предшествует или непосредственно следует за предложением или контрпредложением (рис. 6.5).

Конечно, нос можно трогать просто потому, что он чешется. Но в таких случаях его обычно трут намного интенсивнее. Вариация жеста касания носа — касание мочки уха или протирание глаза.

Характер взгляда имеет тоже значение в создании доверительных отношений. Например, когда свидетели, отвечая в суде на вопросы, смотрят в глаза тому, кто



Рис. 6.5

их задает, а не опускают глаза вниз, они производят впечатление людей, которым можно доверять (Hemsley, Doob, 1978).

Взгляд из-под полуприкрытых век обычно ассоциируется с соблазнением, сексуальным желанием и т. п. Но при этом, как показали исследования психологов из Мичиганского университета (США), он возбуждает недоверие и в итоге приносит неудачу тому, кто старается обольстить партнера, посматривая на него томным полуприщуром. Ученые взяли по две фотографии двух молодых людей примерно одного возраста, только на одном фото мужчины были запечатлены с обычным выражением лица, а на другом — с полуприкрытыми веками. Снимки демонстрировались в общей сложности почти четырем сотням мужчин и женщин.

Дамы должны были оценить привлекательность мужчины на фото, причем сделать это с трех разных точек зрения: относительно долговременных отношений, кратковременной связи и секса на раз. Кроме того, их просили оценить, могут ли они представить мужчину на фото в роли отца своего ребенка и отпустили бы свою сестру с ним в длительное путешествие. Мужчинам предлагалось представить молодых людей на фотографиях в качестве деловых партнеров и сказать, насколько они надежны, а также могут ли они допустить, что такой человек станет их зятем или опять-таки попутчиком в семейном путешествии.

Как пишут психологи в журнале «Personality and Individual Differences», женщины были склонны строить долговременные отношения с теми, кто смотрит на них широко раскрытыми глазами. Полуприщур ассоциируется с мимолетным приключением, но даже для случайного секса мужчина с обычным, необольстительным взглядом оказывается предпочтительнее. Соответственно за мужчину с томным полуприщуром не хотели идти замуж, его не хотели видеть ни в качестве партнера по бизнесу, ни как соседа.

Широко раскрытые глаза говорят о наивности, открытости и ранимости, они придают лицу человека что-то детское. И хотя взгляд из-под полуприкрытых век может свидетельствовать о зрелости и сексуальной опытности, одновременно он заставляет насторожиться, и в итоге недоверие, которое он вызывает, способно перевесить гипотетические сексуальные плюсы. Такие же результаты, по словам психологов, они получили и для женского полуприщура. В общем, исследователи не отрицают сексуального значения такого взгляда, но советуют использовать

его только в устоявшихся отношениях и не разглядывать незнакомых людей из-под полуприкрытых век в расчете завязать интересное знакомство.

Стасевич Кирилл // По материалам Интернета. Сексуальный взгляд вызывает недоверие. (LiveScience. 2012.11 мая)

М. В. Якушева отмечает, что предстоит изучить, существуют ли этнические и национальные особенности невербальной презентации доверия и недоверия у представителей различных этносов и народов.

6.3. Доверие и социально-психологический климат в группе

В социальной психологии доверие традиционно рассматривается как важный компонент общения в группе, благодаря которому определяется характер протекания межличностных отношений и взаимодействий. Потому доверие является существенным механизмом влияния на социально-психологический климат в группе.

Согласно концепции Т. П. Скрипкиной, чем выше уровень доверия в общении и взаимодействии, тем сильнее выражается связь в отношениях между людьми. Следовательно, можно предположить, что чем лучше люди узнают друг друга и чем выше уровень доверия между членами группы, тем лучше должен быть в ней социально-психологический климат. Однако данные, полученные А. В. Полиной (2008), показывают, что связь социально-психологического климата в группе с уровнем доверия не так проста, как может показаться на первый взгляд.

А. В. Полина выявила, что студенты младших (1–2-го) курсов в большей степени доверяют участникам своей группы (1,95 при статистической значимости $p \leq 0{,}001$) в отличие от студентов старших (3–5-го) курсов (1,35 при статистической значимости $p \leq 0{,}001$). Это говорит о том, что студенты младших курсов изначально авансируют доверие членам своей группы, поскольку еще не совсем знают друг друга. Но их доверие не обладает такими характеристиками, как избирательность и парциальность, присущими доверию студентов старших курсов. В результате студенты младших курсов в большей мере проявляют скорее обобщенное, чем межличностное, доверие.

Изучение психологического климата показало, что между степенью благоприятности социально-психологического климата у студентов младших и старших курсов также существуют различия. Психологический климат 1–2-го курсов равен 8,85 балла при $p \leq 0{,}001$, а старших курсов — 5,2 балла при $p \leq 0{,}001$. Таким образом, для студентов младших курсов характерна средняя степень благоприятности психологического климата, в то время как климат студентов старших курсов характеризуется скорее неблагоприятностью.

На основании полученных данных можно, казалось бы, сделать аксиоматичный вывод, что высокий уровень доверия членов группы друг другу имеет непосредственное влияние на формирование положительного социально-психологического климата в группе. Смущает, однако, то, что эта зависимость в цитируемом исследовании проявилась лишь при наличии недифференцированного отношения к со-

курсникам, а доверие, скорее всего, носило обобщенный характер. Важно, очевидно, учитывать, на какой базе возникает это доверие и насколько в нем проявляются такие формально-динамические характеристики доверия, как избирательность и парциальность.

Кроме того, А. Б. Купрейченко (2008) не выявлены значимые связи доверия коллегам и руководителю с групповой сплоченностью. Подобный результат, пишет она, позволяет предположить, что групповая сплоченность и доверие не являются тождественными организационными феноменами. Вероятно, высокий уровень доверия может существовать и в организации с конкурентной внутренней средой.

РАЗДЕЛ ВТОРОЙ

Проявление доверия в различных сферах жизнедеятельности человека

ГЛАВА 7

Доверие в организациях

По мнению А. Л. Журавлева (2005), принципиально важным является рассмотрение доверия в деловых отношениях на трех уровнях — межличностном, межгрупповом и межорганизационном. Сформировавшись на одном из уровней, доверие может распространиться на остальные или же, наоборот, остается блокированным теми или иными барьерами.

А. Л. Журавлев отмечает, что доверие между сотрудничающими организациями имеет свою динамику и может меняться при переходе от одной стадии развития отношений к другой.

7.1. Доверие в рекрутинговой деятельности, или Как внушить доверие и не быть обманутым при поступлении на работу

Для обеспечения доверия в организации отсеивать неподходящих людей нужно на стадии подбора персонала, так как система ценностей сотрудников плохо поддается коррекции. Поэтому в любой коллектив нужно стараться подбирать людей таким образом, чтобы их понятия, например о справедливости, соответствовали моральному кодексу организации в целом и руководителя в частности. Подбор кадров связан с рекрутинговой деятельностью менеджеров по персоналу.

Согласно Оксфордскому словарю, «recruitment» означает вербовку, набор новобранцев, комплектование личного состава. Изначально в это понятие вкладывается активный поиск людей, обладающих определенными качествами.

Рекрутмент — это платные профессиональные услуги по подбору квалифицированных специалистов-исполнителей и управленцев низшего и среднего звеньев, осуществляемые независимой структурой по заказу компании-работодателя.

Основой рекрутинговой деятельности является взаимодействие «человек — человек», система общения и отношений, поэтому доверительные отношения приобретают здесь особую актуальность.

Специфика построения доверительных отношений в рекрутменте состоит в высокой степени вынужденного авансирования доверия каждым субъектом рекрутинговой деятельности.

Доверие в организации во многом зависит от того, каковы особенности людей, принимаемых в организацию. Поэтому во время интервью работодатель старается не только убедиться в профессиональной состоятельности кандидата, но и определить, насколько быстро он сможет адаптироваться к новым условиям. Поэтому не стоит удивляться, если на собеседовании прозвучит, например, такой вопрос: «Что вы будете делать, чтобы завоевать доверие коллектива?»

Этот вопрос часто ставит соискателей в тупик. Дело в том, что в каждой организации под доверием может подразумеваться что-то свое. Так, в одной компании сотруднику доверяют, если ведут при нем кулуарные разговоры, в другой — не боятся, что коллега переманит клиента, в третьей — когда уверены в его профессионализме и не сомневаются в том, что в нужный момент он не подведет, в четвертой — рассчитывают, что товарищ «прикроет» и не выдаст руководству в случае оплошности, и т. п. А часто — все это вместе взятое в различных пропорциях.

И когда рекрутеры задают такой вопрос, они хотят узнать, какими видит доверительные отношения соискатель, насколько человек коммуникабелен в принципе, нуждается ли он в обществе других, в их одобрении и поддержке. Рекрутеру важно выяснить, умеет ли кандидат подстраиваться под существующие правила, осознает ли, что прежде, чем себя позиционировать, необходимо понять, какое именно поведение считается нормой в данной компании; какие действия потенциальный сотрудник планирует предпринять, чтобы завоевать расположение коллег; сможет ли он стать своим в данном коллективе.

Первая степень доверия, которой порой бывает вполне достаточно, для того чтобы стать «своим» человеком, — это уверенность коллег в том, что новичок будет грамотно исполнять свои обязанности и им не придется исправлять его ошибки и недочеты. Каким бы дружелюбным и приветливым ни был человек, если в его работе много недостатков, коллектив будет его отторгать. И наоборот, даже если сотрудник нелюдим, безупречное выполнение своего дела обеспечивает ему уважение. Поэтому соискатель должен в первую очередь показать, что хороших отношений он планирует достичь за счет качественного выполнения своей работы, а не только за счет дружеских отношений.

Но фраза вроде: «Я отличный специалист, всегда все делаю без ошибок, за это меня и любят!» — может прозвучать как бахвальство. Кроме того, в этом можно увидеть противопоставление себя коллективу, что вряд ли приведет к формированию доверия. Поэтому, если в построении отношений с коллегами соискатель планирует делать упор в первую очередь на свой профессионализм, ему не стоит слишком уж увлекаться самовосхвалениями на собеседовании.

Осторожнее надо быть и с ответами типа: «Мне надо присмотреться к людям» или «Поначалу лучше помалкивать и не навязываться с общением». Конечно, болтливость вряд ли кому-то понравится, а излишняя откровенность может потом обернуться против новичка, но формулировки должны быть более мягкими. Например: «Я с интересом отнесусь ко всей информации, которой со мной поделятся, а если меня спросят, то расскажу все необходимое о себе» или «Я не люблю сплетни, поэтому не буду выспрашивать у сотрудников друг про друга».

Меньше всего работодателям нужны ситуации, когда сотрудники, вместо того чтобы работать, начинают выяснять отношения. Причиной таких проблем может стать все, что угодно, но чаще всего разбирательства возникают из-за разницы

в заработной плате у людей, выполняющих сходный функционал. Если, отвечая на вопрос, кандидат не касался денежной темы, то рекрутер может спросить: «Будете ли вы интересоваться зарплатами сотрудников?» или «Что вы будете делать, узнав, что коллега, выполняющий меньший объем работы, имеет больший оклад?» Кандидат, ответивший что-то вроде: «Постараюсь прояснить ситуацию у остальных сотрудников и выявить несправедливость!», вряд ли способен создать в коллективе доверительные отношения. Очевидно, что он не будет принят на работу.

Какой бы слаженной и лояльной ни была команда, рано или поздно наступает момент, когда руководитель и подчиненные оказываются по разные стороны баррикад. Тогда вопрос о доверии может принять следующую форму: «Представьте, что один из сотрудников допустил оплошность в работе и, узнав об этом, руководство может лишить этого человека премии, наказать или уволить. У вас есть возможность сообщить руководству об ошибке или не делать этого. Как вы поступите?»

Хитрость вопроса заключается в том, что если соискатель скажет, что не выдаст коллегу, работодатель усомнится в его лояльности, а если скажет, что донесет, вряд ли его примет коллектив. Наиболее разумно будет переговорить в первую очередь с самим этим человеком, ведь если он признает свою вину и исправит ситуацию, то не поставит людей в неловкое положение.

Не каждый человек сможет быстро себя охарактеризовать, рассказать о своей личности, описать особенности взаимоотношений с людьми. Поэтому соискатель должен заранее представлять хотя бы свою стратегию разговора с работодателем. Не стоит отделываться общими фразами, вроде: «Я легко завоевываю доверие людей» или «Мне всегда удается подружиться с новым коллективом». Работодатель сразу же спросит: «Как?» — и тут надо быть готовым дать развернутый ответ, потому что если промолчать, то это будет даже хуже ответа: «Я медленно схожусь с людьми, стараюсь не торопиться в сближении». Если же соискатель действительно относится к тому типу людей, которые не сразу налаживают контакты с окружающими, не надо этого скрывать и строить из себя «рубаху-парня». Ведь задача рекрутера — принять на работу не «душу компании», а сотрудника, который будет хорошо справляться со своими обязанностями и не станет вносить смуту в коллектив.

Другая сторона доверия в рекрутинговой деятельности — позиция работодателя. Отдельные работодатели, из числа тех, кто не способен обеспечить своим сотрудникам приемлемые условия для профессиональной деятельности, частенько используют невинные на первый взгляд хитрости для привлечения в свою организацию новых сотрудников. Это наблюдается в двух случаях: когда охотятся за ценным профессионалом экстра-класса и когда хотят привлечь специалистов на работу с заведомо невыгодными условиями труда. В первом случае профессионал сам, как правило, хорошо знает, какая репутация у ведущих компаний той отрасли, где он работает, и знает свою цену на рынке трудоустройства. А вот во втором — соискатели часто находятся почти в полном неведении относительно этих важнейших пунктов и, следовательно, рискуют попасть в число потенциальных жертв.

Рассмотрим те хитрости, которые используют работодатели.[1]

Итак, хитрость первая — создание искусственного конкурса. Если соискатель поймет, что работодатель испытывает острую нехватку рабочей силы и, следователь-

[1] При подготовке этого параграфа были использованы материалы Интернета (в частности, см.: *С. Пинигин*: patlah.net/biznes/biz-11/rabota/rabota-10.htm).

но, нуждается в нем, он сможет занять уверенную позицию и требовать выгодных для себя условий. Поэтому опытный работодатель будет стараться представить дело так, будто широкие возможности выбора — у него, а в положении просителя находится соискатель. К тому же мысли последнего в подобной ситуации концентрируются на шансах и способах прохождения этого конкурса, отвлекая его, таким образом, от болезненных для работодателя тем.

В рамках этого метода на групповых собеседованиях используется прием «нехватки стульев». Изначально вместимость аудитории планируется меньшей, чем требует количество приглашенных, — мол, смотрите, как вас тут много, желающих, даже стульев на всех не хватает. Однако следует иметь в виду, что в серьезных организациях такой скученности стараются не допускать, поскольку заботятся о комфорте своих потенциальных сотрудников и не хотят, чтобы первое впечатление о знакомстве с фирмой у кого-либо ассоциировалось с отчаянным поиском свободного стула.

Прием второй — «мозговой штурм». «Мозговой штурм», проводимый при приеме на работу, заключается в обескураживании соискателей огромным шквалом информации, объем которой не может быть усвоен среднестатистическим человеком за отведенное время. Конечно, в условиях собеседования о приеме на работу провести настоящий «мозговой штурм» нельзя. Но работодателям этого и не нужно. Ведь даже в результате легкого «мозгового штурма» сознание неподготовленного к нему соискателя может оказаться в таком запутанном состоянии, что последующие обещания работодателя будут восприняты им без всякого критического анализа. Если соискатель видит, что на собеседовании его пытаются попросту говоря «загрузить», ему надо отключиться до тех пор, пока дело не дойдет до конкретных вопросов.

Хитрость третья — это описание вышестоящей должности, т. е., например, описывание достоинств работы менеджера в данной компании при предложении всего лишь должности помощника менеджера. Но менеджером из помощника еще надо стать и неизвестно, сколько сил и времени придется потратить на это.

Как частный случай описанной выше схемы — испытательный срок. Надо иметь в виду, что, даже если соискателя должности берут только на испытательный срок, работодатели обязаны заключить с ним трудовой договор, и необходимо внимательно изучить описанные в нем условия. Иначе соискатель рискует некоторый срок работать за «спасибо».

Без зарплаты соискателя могут оставить и еще одним способом. На местах, где работа связана с материальной ответственностью, особенно в розничной торговле, отдельные нечистоплотные работодатели сами устраивают недостачи отработавшему месяц без одного дня сотруднику. А затем отпускают — без денег — на все четыре стороны, говоря: «Скажи спасибо, что отпускаем, а то в суд подадим и всю недостачу выплатить заставим».

О чем нужно помнить, разговаривая с работодателем

Первое и, наверное, самое главное: не упускайте деталей. Любой работодатель без труда сможет нарисовать красивую картинку вашего будущего места работы, но, когда вы эту картинку пощупаете, она может и расползтись. Детали важны везде и всегда. Вы должны твердо себе уяснить, сколько вам собирают-

ся платить, за что и как. Постарайтесь, чтобы не было различных неточностей, приблизительностей.

Еще в школе мы с другом захотели подзаработать расклейщиками объявлений. При приеме с нами очень мило побеседовали, сказали, что паспорт и трудовая книжка не нужны, что с пачки расклеенных объявлений выходит в среднем по сто рублей, дали по пачке на расклейку и хотели уже пожать руки, но тут мой друг внезапно спросил: «А как вы узнаете, что мы эти объявления расклеили, а не выбросили на помойку?» — «Так мы же платить вам будем в зависимости от числа позвонивших по этим объявлениям» — был ответ. Про то, как мы узнаем, сколько человек позвонит по расклеенным нами объявлениям, нам никто так и не сказал. Так что и незначительные детали порой оказываются очень важными, особенно если речь идет о деньгах.

При выяснении интересующих вас вопросов не стесняйтесь показаться непонятливым. Серьезные люди никогда не обвинят вас в занудстве. Более того, представителям организаций, где дело действительно хорошо поставлено, ваша дотошность будет даже приятна.

Но если вы и нашли в себе силы задать прямой и острый вопрос, это еще не значит, что ваш визави вынужден будет открыться. В некоторых фирмах, причем как раз из числа тех, которые злоупотребляют привлечением новых сотрудников, инструкторы, проводящие собеседования, проходят даже специальный тренинг по выпутыванию из ситуаций, вызванных неподходящим вопросом. На наиболее часто встречающиеся обличительные вопросы у них, как правило, уже заранее готов уводящий ответ. Многие заготовки предназначены специально для работы с группой. Их авторы рассчитывают, и не без оснований, на то, что задавший вопрос человек постесняется потребовать уточнения из-за все той же боязни показаться самым непонятливым из присутствующих, а также потому, что надеется на других (они все поняли, а если бы не поняли, то спросили бы, один я такой непонятливый).

Пинигин С. // По материалам Интернета (www.patlah.ru)

Г. А. Агуреева (2005) показала, что выраженность доверительных отношений у субъектов рекрутинговой деятельности имеет значимые отличия: уровень доверия к себе у заказчика выше, чем уровень доверия к другим; уровень доверия к другим у соискателя выше уровня доверия к себе; уровень доверия к себе и другим у рекрутеров имеет, как правило, сбалансированный характер.

Выявлено также, что эффективность рекрутинговой деятельности находится в прямой зависимости от уровня выраженности и сбалансированности уровня доверия к себе и к другим.

7.2. Доверие/недоверие в организации

Доверие как фактор эффективности в работе организации. В течение последних двух десятилетий заметно возрос интерес к доверию в организациях. В научной литературе затрагиваются разные вопросы доверия в организации (П. Н. Шихирев, 1968; Т. Ю. Базаров, 2007; Ю. В. Веселов, 2004; В. П. Позняков, 2007; А. Б. Купрейченко, 2008; Р. Шо, 2000; Kramer, 1999; Levicki, Bunker, 1996; Hazan, Shafer, 1987; Holmes, 1991, и др.).

Однажды автору статьи довелось сыграть в интересную игру, впервые предложенную канадскими тренерами и консультантами Г. Томсоном и П. Пирсом для того, чтобы показать роль доверия и недоверия в командной работе.

Несколько команд решали нехитрую на первый взгляд задачу: требовалось разложить большое количество предметов на столе точно так, как они располагались на столе организаторов игры в другом помещении. У всех участников была возможность взглянуть на образец, но каждая такая «разведка» уменьшала время, отведенное для совместной работы команды. Подвох состоял в том (это было известно заранее), что в каждой группе находились коллеги, вытянувшие жребий «шпиона». Во время коллективного обсуждения они должны были искажать информацию о расположении предметов, оспаривать правильные решения других участников. В результате они получали долю в выигрыше другой команды. В этой ситуации игроки могли придерживаться одной из трех основных стратегий поведения:

1) всеобщая подозрительность и попытки во что бы то ни стало выявить «врага»;
2) сосредоточение на задаче;
3) промежуточный вариант, когда есть желание доверять, но нет решимости обсуждать проблему доверия открыто, что приводит к бесконечным спорам и неспособности принять решение.

В первом случае члены команды не могли сосредоточиться на решении задачи, любое предложение вызывало сомнение. Атмосфера была настолько напряженной, что, когда один из членов команды решил отлучиться на минутку, его попытались не пустить: уж не «шпион» ли? Во втором случае логика была очень простой: если большинство действует сплоченно, работая на общий результат, то один человек не сможет сильно повлиять на командные решения. И наоборот, общая неуверенность ведет к провалу, хотя «шпиона» может не быть в составе команды. Это и происходило в третьем варианте. Игра хорошо демонстрирует простую истину: в задачах, требующих совместных усилий и слаженности, доверие — это необходимость, а не сентиментальное украшение.

На практике последствия недоверия более существенные: управленческие и проектные команды, члены которых не решаются договориться о ценностях коллектива и правилах своей работы, рано или поздно оказываются в тупике. Недовольные клиенты, снижение продаж, сбои на производстве или срывы поставок — все это неизбежно приводит к кризису доверия в команде. Однако вместо того, чтобы извлечь уроки из ошибок, они задыхаются в атмосфере взаимных упреков.

Нестик Т. А., 2005. С. 29

Доверие является одним из важных факторов эффективности внутренней и внешней деятельности любой организаций. Это связано с тем, что, по мнению большинства исследователей, доверие:

1) снижает внутренние издержки, повышая способность работников к сотрудничеству и командной работе, позволяя снизить расходы на контроль их деятельности и влияя на готовность подчиняться указаниям руководителя;
2) снижает текучесть кадров и, следовательно, сокращает административно-управленческие расходы на подбор, адаптацию и обучение персонала (издержки замещения);

3) формирует определенное адаптивное отношение (уважение и подчинение) к руководителям организации;
4) обеспечивает эффективность организационных изменений, а также своевременность реагирования на изменения внешних и внутренних условий;
5) повышает производительность;
6) повышает интенсивность неформального и непринужденного общения среди сотрудников организации.

Доверительная атмосфера способствует также повышению технологичности работы и экономии времени. Например, использование электронных технологий, позволяющих сотрудникам одной организации работать на больших расстояниях друг от друга и вне прямого контроля, практически невозможно при отсутствии доверия.

Неслучайно доверие стало рассматриваться в качестве основы важного организационного ресурса — социального капитала (Kramer, 1999).

При рассмотрении доверия как фактора экономической эффективности организации исследователи ожидают, что доверяющие работники <...> будут ответственно сдержанны в использовании ограниченных ресурсов организации. В ранних исследованиях Д. Мессик (Messik, 1983) проверил гипотезу о том, что доверие, основанное на ожиданиях взаимности (т. е. вера людей в то, что на их готовность к сотрудничеству другие работники ответят тем же), будет влиять на желание людей добровольно уменьшить свое потребление быстро истощающихся общих ресурсов. В ходе этого исследования подтверждено, что потребляют меньше те люди, которые ожидают самоограничения от других. Позднее П. Бран и М. Фодди (Brann, Foddy,1988) экспериментально исследовали влияние межличностного доверия, измеренного по методике Дж. Роттера, на поведение личности в ситуации истощения общих ресурсов. Потребление слабо доверяющих людей не изменялось в зависимости от состояния коллективного ресурса, в то время как сильно доверяющие потребляли больше, когда уменьшение ресурсов было минимальным, но меньше в условиях увеличения дефицита. С. Паркс, Р. Хинейгер и С. Скамахорн (Parks et al., 1996) исследовали, как сильно и слабо доверяющие люди реагируют на сообщение о намерениях других участников в социально затруднительных ситуациях. Они обнаружили, что слабо доверяющие реагируют уменьшением взаимодействия при конкурентных сообщениях и не меняют поведения при получении кооперативного сообщения. В противоположность им сильно доверяющие реагировали на кооперативное сообщение увеличением взаимодействия, но не подвергались влиянию при получении конкурентных сообщений.

Купрейченко А. Б., 2008

Актуальность доверия в организации определяется необходимостью предоставления полномочий командам и отдельным сотрудникам, автономии власти подразделений компании, активного сотрудничества между командами, группами и др. (И. А. Переверзева, 2000; Eisenhardt, 1995; Granovetter, 1985; Hill, 1990, и др.).

Особенности доверия/недоверия в организациях. Как отмечает А. Б. Купрейченко, исследования феноменов доверия и недоверия в организации имеют

особенности, по сравнению с их изучением в межличностных отношениях. Одна из особенностей обусловлена тем, что организационные доверие и недоверие существуют в трех основных формах. Во-первых, они проявляются как система норм, регулирующих условия обмена информацией и другими ресурсами, а также правил контроля и надзора за сотрудниками (институциональная форма). Во-вторых, доверие и недоверие в организации могут пониматься как психологические отношения или как представления работников об организации, своих коллегах, руководителях, партнерах и т. д. (форма субъективных представлений). Эти оценки в высокой степени субъективны и определяются личностными и групповыми особенностями. В частности, они зависят от удовлетворенности потребностей и ожиданий работников, ценностно-смысловых образований (отношение к миру и другим людям, значимость доверия и др.) и некоторых индивидуально-психологических характеристик. В-третьих, организационные доверие и недоверие существуют в форме психологического пространства взаимоотношений сотрудников и организации, а также отдельных ее групп (форма объективных взаимоотношений).

На формирование степени доверия влияет опыт деловых отношений. Установлено, что в проектных командах, члены которых когда-то уже работали вместе, поддерживается высокий уровень доверия на первых стадиях проекта, однако к его концу оно обычно падает. Часто это объясняется тем, что участники таких команд недооценивают существующие между ними различия и на первых этапах проекта мало уделяют времени выработке общего ви́дения и командных правил. Это сказывается в конце проекта, когда поджимают сроки и приходится пересматривать привычные подходы к решению задач. В такой ситуации не оправдавшиеся завышенные ожидания относительно взаимопонимания в команде и единства мнений только подливают масла в огонь. Наоборот, в тех коллективах, где сотрудники ранее не были знакомы друг с другом, доверие чаще возрастает именно к завершающему этапу работы. Они проходят «встряску» уже в самом начале и тратят больше усилий на уточнение взаимных ожиданий и выработку совместных договоренностей.

Нестик Т. А., 2005. С. 30

Различия подходов к пониманию сущности доверия в организации обусловливают специфику теоретических моделей и методов оценки этого феномена. Например, Р. Б. Шо (2000) выделяет следующие ключевые императивы доверия в организации: результативность деятельности, порядочность взаимоотношений и проявление заботы о людях. Поддержание нужного доверия в организации требует баланса этих императивов.

Собственно, последние две составляющие говорят о психологическом климате, комфорте в коллективе. Поэтому оправдан и другой подход, когда рассматриваются только две функции доверия в организации — повышение эффективности и развитие организации; создание комфортных условий для сотрудников и как прямое следствие — рост их приверженности организации. Рассмотрим, за счет чего реализуются эти функции.

Повышение эффективности и развитие организации. Данные исследований показывают, что высокий уровень доверия на рабочем месте больше мотивирует людей и вызывает у них большее желание обучаться, что, в свою очередь, повышает их самоотдачу, творческий вклад в развитие организации и позволяет им получать большее удовлетворение от работы. Рядовые сотрудники называют важнейшим фактором управления верное понимание их потребностей руководством, что в доверительной обстановке гораздо проще обеспечить.

Организации, в которых доверие — основополагающий принцип, обеспечивают самые благоприятные условия для профессионального роста сотрудников и использования ими инноваций. Ведь, как правило, любые изменения влекут за собой повышение уровня недовольства тех, кого они затрагивают. Но если рядовые сотрудники доверяют руководству и верят друг в друга, участвуют в принятии решений или просто хорошо информированы о текущем состоянии дел в организации, эти изменения они воспринимают спокойно и даже могут способствовать их внедрению.

Создание комфортных условий для сотрудников. Исследованиями показано, что неформальные горизонтальные связи важнее официальных, особенно в некоммерческих организациях. Известно также, что в командах с высоким уровнем доверия сотрудники легче переживают стрессы и выше оценивают результативность совместной работы. Доверие членов команды друг к другу позволяет повысить приверженность коллективу; готовность к взаимопомощи снижает конфликтность. Кроме того, часто условия, в которых работают некоммерческие организации, требуют таких отношений между сотрудниками, которые стимулировали бы их обмениваться знаниями и опытом друг с другом. А это возможно только там, где устанавливаются доверительные отношения. В этом случае человек, обращаясь за советом, не рискует показаться глупым или некомпетентным; пытаясь разобраться в причинах неудачи — конфликтным; ища поддержки — неуверенным в себе. Следовательно, команды с высоким уровнем доверия еще быстрее учатся на своем и чужом опыте.

Ранее уже говорилось, что у доверия имеются две составляющие — рациональная (уверенность в том, что коллега, руководитель или подчиненный способен выполнить взятые на себя обязательства) и эмоциональная (доброжелательность, открытость для успешного решения проблем). Как отмечает Т. Н. Нестик, в зависимости от корпоративной культуры и типа команды эти качества могут иметь разный «вес» при формировании доверия. Например, в одном из консалтинговых агентств после его поглощения западной компанией изменились критерии оценки деятельности сотрудников и принципы подбора кадров. Его корпоративная культура стала индивидуалистической, основанной на конкуренции между профессионалами. Критерии доверия к коллегам по проектной команде тоже изменились: результативность приобрела большее значение, чем доброжелательность. Доверие сохранилось, но стало строиться на расчете: успех проекта выгоден всем его участникам. Дух здоровой конкуренции в коллективе позволил руководству компании расширить число клиентов, но готовность сотрудников к обмену опытом и навыками снизилась.

В организациях с коллективистской культурой, особенно в тех, где генеральный директор выступает в роли «отца семейства», гораздо большее значение придается

общности ценностей, «типичности» черт сотрудников: даже отличие в возрасте может снизить доверие. Опыт показывает, что доброжелательность и общие ценности команды приносят финансовую выгоду в долгосрочной перспективе. Их трудно, а часто и нерационально развивать в краткосрочных проектных командах, состав которых на каждом этапе меняется в зависимости от решаемых задач. В таких группах доверие друг к другу нужно формировать прежде всего на основе высокого профессионализма, результативности, предсказуемости и открытости к обсуждению проблем. Однако, если речь идет о долгосрочном проекте, управленческой команде или коллективе подразделения, общность ценностей и взаимопомощь повышают управляемость и дают основу для прорыва.

Как отмечает Т. А. Нестик, доверие к организации складывается из трех составляющих: из доверия к личности руководителя, из доверия к коллективу сотрудников и, наконец, из доверия к организации как безличной системе. Внутри доверия к организации как безличной системе есть два важных элемента. Это распределительная справедливость (я не хочу получать меньше за ту же работу, за которую другой человек получает бо́льшие деньги) и процедурная справедливость, означающая, что при возникновении каких-то конфликтов между сотрудниками я не хочу, чтобы начальство руководствовалось интересами одной из сторон. Мне важно, чтобы при рассмотрении таких вопросов были соблюдены мои права и мои интересы наряду с интересами другой стороны. Кадровые назначения и система распределения труда должны быть относительно прозрачными, чтобы я более или менее понимал, по каким критериям меня оценивают.

Доверие в малых группах. Особое внимание уделяется рабочим группам и командам, превалирующим в организациях и играющим ключевую роль в конкурентоспособности организации. При этом доверие рассматривается в связи с разными аспектами жизнедеятельности групп; это эффективность деятельности, сплоченность, поведение членов группы, статусные отношения в группе, адаптация новичков в группе, развитие группы (И. В. Балуцкий, 2002; С. П. Роббинз, 2006; Aubert, Kelsey, 2003; Bain, Mann, Pirola-Merlo, 2001; West, 1990, и др.).

И. И. Сидоренкова (2007) выявила, что в зависимости от субъектов групповой активности (индивид, подгруппа, группа), выступающих объектом доверия, имеются три уровня проявления доверия: межличностное доверие, доверие к подгруппе, доверие к группе. В зависимости от сфер социальной активности субъектов (поступки, коммуникация, деятельность) существуют три вида проявления доверия: конфиденциально-охранительное, информационно-инфлюативное, деятельностно-совладающее. Каждый уровень доверия выражается в трех видах проявления доверия.

Автором выявлено, что показатели проявления доверия по группе в целом дают слишком обобщенную и не дифференцированную картину, а потому необходимо принимать во внимание показатели проявления доверия между подгруппами, а также проявления доверия внутри подгрупп и в совокупности «самостоятельных» членов группы.

В группе в целом и внутри неформальных подгрупп наиболее сильно выражено доверие к подгруппам, а менее выражено — межличностное доверие (по группе в целом и в подгруппах) и доверие к группе (в подгруппах) по всем видам доверия. Преобладание по группе в целом доверия к подгруппам над доверием к группе обу-

словлено тем, что подгруппа представляет собой более монолитное образование и способна более эффективно реализовывать функции по отношению к членам, чем группа в целом, а значит, заслуживает большего доверия. Межличностное доверие по всем видам более сильно проявляется внутри неформальных подгрупп, чем по группе в целом.

Внутри неформальных подгрупп сильнее выражена взаимосвязь межличностного доверия и доверия к подгруппам, менее выражена взаимосвязь доверия к подгруппам и доверия к группе и отсутствует связь между межличностным доверием и доверием к группе. По группе в целом межличностное доверие и доверие к группе определяются доверительными отношениями между подгруппами, между представителями подгрупп и не включенными в них членами.

Доверие, основанное на социальной категоризации, т. е. доверие личности представителям психологически близких «своих» групп, превышает доверие к представителям удаленных социальных групп. В отношении последних, как и вообще к «чужим», проявляются негативизм, предубеждение («сытый голодного не поймет»).

В качестве еще одного фактора доверия в организации Р. Барт и М. Кнез (Burt, Knez, 1995) рассматривают влияние окружающих. Они полагают, что третьи стороны в организациях являются важными проводниками доверия и недоверия, распространяя значимую информацию посредством слухов. Как показано В. Уззи (Uzzi, 1997), третьи стороны выступают в качестве посредников в новых взаимоотношениях, дающих возможность людям перенести свои ожидания с проверенных партнеров на других, опыт взаимодействия с которыми пока отсутствует.

Больше доверия возникает к тем специалистам, чей вклад в командный результат оценивается наиболее высоко. Этот принцип лежит в основе «кредита доверия»: лидеру или сотруднику, спасшему положение компании в критический момент, иногда прощаются такие нарушения правил, которые другому не удалось бы «спустить на тормозах». Но здесь же кроется и потенциальная угроза доверию в коллективе. Например, в одной из управленческих команд лидер полностью выплатил менеджеру IT-подразделения бонус, несмотря на срыв сроков, поскольку считал сокращение издержек в его проекте важнее, чем соблюдение дисциплины. Однако другие руководители иначе оценивали его вклад в общий результат, а потому восприняли это как выделение начальником «любимчика» и противопоставление его остальным. В результате возникшего затяжного конфликта менеджер IT ушел в другую компанию, а доверие к директору снизилось.

Нестик Т. А., 2005. С. 33

Доверие между руководителями и подчиненными. Доверие подчиненных руководителю основано на статусе последнего. Люди уверены, что вверенная другому человеку роль (статус) в организации свидетельствует о его компетентности. Эта уверенность позволяет доверять исполнителю роли даже при отсутствии индивидуального знания и опыта предыдущего взаимодействия.

Другим фактором является позитивное и последовательное поведение руководителя. Такое поведение выражается в поиске руководителем сотрудничества

с подчиненными, поощрение их, выслушивание их предложений и действия в соответствии с разумными предложениями (Miller, Cangemi, 1987).

Э. Вайтенер с соавторами выделяют ряд условий, необходимых для осуществления такого поведения: постоянство; последовательность; честность; распределение и делегирование управления и контроля;[1] общение (точность, умение давать объяснения и открытость); проявление заботы, участия.

Элементы доверия и управление ими[2]

Управленческое доверие выражается в степени информирования подчиненных по вопросам, затрагивающим их интересы; в распределении и осуществлении влияния и в контроле. Информация обеспечивает высокий уровень доверия в том случае, когда она прозрачна, доступна и нет сомнений в ее достоверности. В противном случае доверие может быть разрушено домыслами, предрассудками, слухами.

Влияние или соучастие — это возможность партнера по взаимодействию занимать активную позицию в развитии ситуации. Если подчиненный понимает, что его мнение имеет значение, что его опыт и знания востребованы при принятии управленческих решений, он с большим доверием отнесется к задаче руководителя.

Контроль — это признание права партнера на взаимодействие, осуществление контроля; проявление уважения к его оценке.

Элементы управленческого доверия в организациях с низким и высоким уровнем доверия:

	Низкий уровень доверия	**Высокий уровень доверия**
Информация	Скрывается как сверху вниз, так и снизу вверх, используется для достижения личных целей, намеренно искажается, дозируется по принципу «нужным людям». Сотрудники избегают обращаться за помощью, скрывают свои интересы и цели	Доступна для всех и поступает своевременно, есть надежные каналы распространения информации, которые обеспечивают ее достоверность и однозначность трактовки. Сотрудники помогают друг другу, делятся своими проблемами и интересами

[1] Делегирование полномочий — передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение. Предметом делегирования являются полномочия. Полномочия соответствуют (или по крайней мере должны соответствовать) основным задачам и содержанию работ того, кому эти полномочия делегируются. Делегироваться могут как собственно полномочия, так и право на выполнение заданий, видов работ. В первом случае речь идет о разделении управленческих обязанностей: например, руководитель организации делегирует ряд своих функций менеджеру проекта. Во втором случае чаще говорят о возложении поручений на подчиненного. Полномочия по своей сущности есть единство прав и обязанностей, предоставляемых возможностей (средств) и принимаемых обязательств. Два важных момента: 1) полномочия делегируются должности, а не индивиду — благодаря этому принципу организация становится независимой от неизбежных изменений кадрового состава; 2) делегироваться могут только полномочия, а не ответственность. В случае провала исполнителя конечную ответственность все же будет нести руководитель. Другое дело, что исполнитель также «будет отвечать», но перед тем, кто делегировал ему полномочия, т. е. перед руководителем. Поэтому ответственность может быть только возложена, но не делегирована.

[2] Управление НКО: ставка на доверие. Советы руководителю. СПб., 2008.

Влияние	У сотрудников нет возможности участвовать в развитии компании, преобладает «тупое исполнение» поставленных задач, за которые жестко спрашивают. Руководство скорее боятся, чем уважают	Сотрудники привлекаются для обсуждения некоторых проблем и задач, приветствуется инициатива и творческий подход, есть право на ошибку. Руководство обладает высоким уровнем авторитета
Контроль	Руководитель вмешивается на любом этапе и навязывает свой стиль/методы выполнения работы. Контроль мелочный и явный. Преобладает критический подход: «Я так и знал, что тебе нельзя это доверить»	Руководитель четко ставит задачи и позволяет подчиненным выбирать свой путь решения в рамках допустимого. Контроль включает в себя оценку результата и обратную связь — что получилось, что можно сделать лучше

Дж. Батлер (Butler, 1991) выявил, что подчиненные склонны проявлять доверие руководителю, если у него имеются такие качества, как работоспособность, компетентность, постоянство, законность, честность, лояльность, открытость, выполнение обещаний и восприимчивость.

Т. Тайлер (Tyler, Degoey, 1996; Tyler et al., 1996) отмечает несколько важных составляющих доверия подчиненных руководителю. Первая из них — в какой степени руководитель воспринимает и ценит людей как членов организации. Вторая — вера подчиненных в благожелательность руководителя, т. е. оценка руководителя как имеющего хорошие намерения и честного в своих поступках. Третья — нейтральность руководителя, которая подразумевает справедливость и беспристрастность при принятии решений.

Р. С. Мейер и Дж. Г. Дэвис (Mayer, Davis, 1999) тоже выделяют три основных компонента доверия работников организации ее менеджерам: последовательность («руководство компании старается поступать справедливо»), доброжелательность («руководство компании искренне стремится понять, что волнует сотрудников»), компетентность («руководство компании хорошо знает свою работу»).

К необходимым предпосылкам доверия работников руководителям относятся следующие характеристики и оценки:

1) порядочность — репутация честного и верного своему слову человека;
2) компетентность — способность к быстрому и правильному принятию решений, содействующих успешной работе предприятия в условиях рынка, а также обладание специальными знаниями и навыками межличностного общения, необходимыми для выполнения обязательств;
3) справедливость — умение правильно оценить результаты работы и по достоинству вознаградить работников;
4) честность как по отношению к своим работникам, так и к акционерам компании;
5) последовательность — надежность, предсказуемость и здравый смысл в различных ситуациях;

6) лояльность — доброжелательность или готовность защитить, поддержать и подбодрить других;
7) открытость — психологическая доступность или готовность свободно делиться с другими идеями и информацией.

Мильнер З. Б., 1998

Как отмечает Е. С. Яхонтова (2002), в контексте современного менеджмента актуальна не столько дилемма доверие/недоверие, сколько расчет оптимальной степени доверия, способствующей снижению рисков для эффективной деятельности в конкретных условиях. Это приобретает особую актуальность в период подготовки и проведения организационных изменений, поскольку атмосфера взаимности, поддерживаемая и оберегаемая менеджерами и подчиненными, способствует оптимальному использованию имеющегося потенциала организации. Доверие между руководством и подчиненными во многом определяет конечную цену и результативность организационных изменений.

Вы, вероятно, слышали о важности «нетворкинга» (расширения круга своих знакомых по работе) для продвижения карьеры. Однако качество этого «нетворкинга» часто зависит от того, как вы умеете «втираться в доверие».

Успешная стратегия в этом деле не обязательно предполагает расточение ваших неискренних дифирамбов руководству (хотя выразить искреннее восхищение никогда не помешает).

«Чтобы втереться в доверие, достаточно просто уметь установить легкий непринужденный разговор с незнакомцем», — говорит Сьюзен Роэн, автор книги «Как оказаться в центре внимания».

Если вы умеете заводить знакомства, успех дальнейшего развития этих взаимоотношений с пользой для карьеры — дело техники, считают журналисты «Yahoo!».

Однако даже для самых открытых людей задача «завести непринужденную беседу с незнакомцем», особенно если этот незнакомец владеет рычагами управления вашей карьерой, может оказаться не из легких.

Эксперты выделяют шесть шагов, которые помогут вам заводить знакомства естественно, непринужденно и с удовольствием (по крайней мере так это будет выглядеть).

1. Проведите расследование. Выясните, кто в вашей профессии или связанных с ней областях может помочь вам в карьере, и узнайте об этих людях больше. Для начала неплохо узнать, ведут ли они блоги в Интернете и есть ли у них страничка в социальной сети. Если вы узнаете, что они планируют быть на каком-то профессиональном мероприятии, постарайтесь тоже там появиться. А если вы узнаете, что этот человек разделяет какие-то из ваших увлечений (к примеру, любит ту же спортивную команду) — это может стать прекрасным поводом завязать разговор.
2. Рассматривайте не только «обычных подозреваемых». Многие профессионалы мечтают встретиться с руководителями различных компаний. Однако очень часто эти люди недоступны, находятся слишком высоко, чтобы по-

мочь вам в карьерном продвижении. Джон О'Коннор, президент консалтинговой компании «Career Pro», рекомендует найти подход к ассистентам начальников по административной части. «Они часто держат в руках ключи от бизнеса и могут обладать очень ценной информацией о внутренней жизни компании», — говорит он.

3. Не просите ни о чем сразу. Прежде чем обнаружить свои нужды, сначала постарайтесь понравиться человеку. Если вы хотите, чтобы он помог вам найти работу после двух минут беседы, замедлите свой темп. «Вы же не хотите показать, что вы находитесь в отчаянном положении», — говорит Лора Декарло, автор книги «Ляпы при поиске работы». Когда вы пытаетесь извлечь из нового знакомства пользу, для начала сделайте так, чтобы человек почувствовал себя комфортно, ведя с ним продолжительную светскую беседу. И только потом просите о чем-то. Декарло уточняет, что промежуток между первым знакомством и моментом, когда вы сможете признаться, чего вам действительно нужно от вашего нового приятеля, может растянуться до шести месяцев.
4. Подготовьте короткую самопрезентацию. <…> В большинстве случаев у вас в распоряжении меньше девяти секунд, в которые вы должны уложиться, чтобы сообщить вашему визави, чем вы занимаетесь, не называя этого. Фраза: «Я делаю так, чтобы у людей была крыша над головой» интригует больше.
5. Сосредоточьтесь на другом человеке. Исследования показывают: когда людям задают вопросы о них, по окончании беседы у них складывается более благоприятное мнение о вас. Однако не переусердствуйте. Если вы видите, что человек никак не увлечен беседой с вами, разработайте стратегию вежливого ухода и переключитесь на другую задачу. Но помните, если вы не умеете завязывать непринужденную беседу с незнакомцами, вашему новому собеседнику может тоже не понравиться отвечать на ваши вопросы.
6. Льстите его самолюбию, но не прогибайтесь. Между выражением восхищения и подобострастием пролегает тонкая грань. Если вы хотите сделать комплимент (будь то по поводу изящных туфель или удачной статьи), постарайтесь быть искренним. Если вы не уверены, что ваши комплименты прозвучат убедительно, потренируйтесь на друге, который обеспечит вам обратную реакцию.

Правильная светская беседа открывает возможности для контактов в будущем. Если беседа прошла удачно, попросите визитку. Если вам отказали, не принимайте это на свой счет. Если вы получили контактную информацию, напомните о себе в коротком письме через два дня.

Инна Титова // По материалам Интернета. Шесть секретов успеха «непринужденной болтовни» (2010. 29 января)

Подавляющее большинство менеджеров высшего и среднего звена, отмечает Е. С. Яхонтова (2004), не удовлетворены уровнем доверия, в то же время оценки уровня доверия представителей низшего звена разделились практически поровну. Эта дифференциация, как предполагает автор, объясняется существующими различиями в возможностях использования потенциала межличностного общения. Менеджеры низшего звена имеют широкие возможности определять степень

доверия посредством межличностных отношений, в то время как менеджеры среднего и высшего звена более зависят от действующих правил, норм и процедур. Существующий уровень доверия между менеджментом и персоналом представители всех групп менеджеров оценили как приближающийся к среднему. При этом минимальное значение было зафиксировано в оценке доверия в сфере контроля менеджерами низшего звена.

Выражая неудовлетворенность существующим уровнем доверия, менеджеры всех рангов тем не менее высоко оценивают собственную готовность к доверию. Однако большинство подчиненных готовность своих руководителей к доверию считают низкой. В качестве факторов индивидуальной готовности к доверию респонденты отмечали регулярность контактов и эффективность обратной связи, степень индивидуальной возможности влиять на ситуацию и личностный характер.

Менеджеры разных уровней по-разному оценивают влияние факторов, ограничивающих доверие между менеджментом и персоналом. Топ-менеджеры в качестве ограничителей доверия подчиненным называли низкий личностный авторитет менеджеров среднего звена, их пассивную позицию, отсутствие инициативы и нежелание выйти за рамки инструкций при выполнении заданий. Менеджеры среднего звена обращали внимание на сжатые сроки выполнения заданий, высокую степень персональной ответственности за результат; менеджеры низшего звена указывали на отсутствие полномочий, технические и информационные ограничения. Что же касается факторов доверия подчиненных менеджменту, то здесь топ-менеджеры отмечали действующую в организации техническую систему, недостаток информации и обратной связи, руководители среднего и низшего звена ссылались на кадровую политику в организации и опасение потерять работу. Кроме того, менеджеры среднего звена обращали внимание на недостатки системы информации и коммуникации, а менеджеры низшего звена — на недостаток положительных стимулов и проблемы обратной связи.

Е. С. Яхонтова пишет о важности со стороны руководства отслеживания уровня доверия в организации и выявления проблем в этой области, а также умении профессионально осуществлять оптимизацию доверия для успешной работы организации и проведения инноваций, если они становятся необходимыми. Регулярное изучение уровня и проблем доверия, детальный анализ результатов таких исследований могут способствовать глубокой диагностике организационных проблем и выявлению потенциальных направлений совершенствования управления.

Управленческое доверие выражается в следующих элементах поведения менеджера: 1) информирование, т. е. предоставление персоналу информации по ключевым вопросам организационной жизнедеятельности; 2) открытость сознания менеджера для мнений, оценок и предложений подчиненных, обеспечивающая наличие и эффективность действия каналов обратной связи, участие персонала в разработке и принятии управленческих решений, информированность менеджеров о деятельности подчиненных; 3) предоставление персоналу возможности контроля над своим поведением и процессом принятия управленческих решений. Данные элементы вполне поддаются измерению и могут быть основой для принятия рационального решения.

Доверие и недоверие являются результатом влияния внешних и внутренних факторов. Внешние факторы доверия в большей степени детерминированы

объективными условиями: 1) особенностями системы управления организацией (организационной культурой и структурой, действующей системой планирования, информации и коммуникации, принятия решений и стимулирования); 2) особенностями выполняемых заданий, разделения труда и определения полномочий, технологиями; 3) особенностями человеческих ресурсов (профессиональной компетентностью, мотивацией, лояльностью работников организации, социально-психологической атмосферой). Степень доверия также зависит от личностных особенностей менеджеров и подчиненных. Так, индивидуальный кредит доверия зависит от личностных характеристик — репутации и имиджа, открытости и последовательности поведения, уверенности в себе, проявлении мотивации к сотрудничеству.

Яхонтова Е. С., 2004

Б. Брокнер с соавторами (Brockner, Seigel, 1996; Brockner et al., 1997) изучали влияние необязательности выполнения организационных правил и процедур на доверие руководителям. Было установлено, что правила и процедуры важны не только потому, что они передают информацию о требованиях и целях деятельности организации, но и потому, что обязательность их соблюдения оценивается работниками как процедурная компетентность руководства. Были получены доказательства того, что необязательность соблюдения процедур и несправедливость правил определяют низкий уровень доверия.

Как руководителю укрепить доверие к себе подчиненных

Рассмотрим те качества руководителя, которые нужно развивать, чтобы заслужить доверие подчиненных.

Профессионализм. Если руководитель хочет повысить степень доверия подчиненных, ему стоит позаботиться о том, чтобы: 1) иметь профильное (желательно — высшее) образование; 2) держать «руку на пульсе» событий и изменений, происходящих в сфере работы; 3) быть в курсе дел «извне» — например, отслеживать изменения в законодательстве, знать конкурентов, знакомиться с опытом работы коллег и др.— все это можно делать, посещая мероприятия других организаций, читая информационные рассылки и т. д.; 4) повышать собственную квалификацию — посещать тренинги и семинары, регулярно читать профессиональную литературу и публицистику и т. д.; 5) сделать информацию о своих профессиональных достижениях доступной для сотрудников (главное условие при этом — не рекламировать себя напрямую; например, можно просто повесить диплом о повышении квалификации на стене).

Честность. Помимо того что сотрудник не должен сомневаться в профессиональной состоятельности своего босса, ему необходима убежденность, что результат его работы будет использован начальником для общего блага (а значит, и для блага самого сотрудника). Ничто так не снижает эффективность работы, как интриги в коллективе. Единственное средство борьбы с интригами — честность руководителя со своими подчиненными. Для этого следуйте проверенным на практике рекомендациям: 1) четко и ясно формулируйте цели организации и ее подразделений, а также задания для исполнителей; 2) четко определяйте количество предоставляемых ресурсов и степень допуска к информации; 3) дайте возможность подчиненным просить свое начальство обосновать ограничения по

ресурсам и возможность при необходимости убедить руководство их изменить; 4) дайте возможность подчиненным получать дополнительные разъяснения, если они недостаточно понимают суть заданий или алгоритм их исполнения; 5) соблюдайте принципы честности по отношению ко всем без исключения сотрудникам. Если сегодня вы оказались нечестны с одним подчиненным, все его коллеги будут считать, что завтра вы можете поступить с ними так же; 6) будьте честными в отношениях с партнерами из других организаций: если человек способен обмануть внешнего человека, он с такой же легкостью обманет и своего сотрудника.

Справедливость. Доверие подчиненного к руководителю также зависит от того, считает ли он своего начальника справедливым человеком. Нужно подчеркнуть, что справедливость, как и мораль, — понятие относительное. Поэтому для того, чтобы доверие к руководителю укреплялось, необходимо соблюдать два на первый взгляд простых, но на самом деле сложных на практике правила: 1) внимательно относиться к каждому сотруднику, чтобы максимально точно определить систему его моральных ценностей; 2) корректировать свои действия таким образом, чтобы большинство подчиненных считало их справедливыми.

Положительный совместный опыт. Доверие растет по мере накопления положительного совместного опыта. Этот опыт рождается в процессе продуктивного делового общения и в результате успешного решения задач, стоящих перед данным коллективом. Однако для руководителя всегда желательно найти способ ускорить этот процесс. Такой способ есть, и он вытекает из поставленной задачи. Чтобы за максимально короткий срок коллектив приобрел положительный опыт совместной работы, можно, например, прибегнуть к тренингам по командообразованию. Для небольших начинающих организаций, особенно в глубинке, тренинги могут быть не всегда доступны. Но всегда остается возможность устроить совместный пикник (например, в рабочий день) и провести какие-нибудь соревнования или конкурсы. А место для пикника выбрать не очень тривиальное — такое, чтобы добраться до него (всем вместе, группой!) было не так легко и пришлось бы вместе преодолеть какие-то трудности. Можно придумать и другие варианты.

Управление в НКО: ставка на доверие. С. 21–22

Организационное доверие повышает эффективность деятельности, формируя у работников уважение к руководителям организации и готовность к подчинению. Влияние доверия или недоверия на эти отношения проявляется в следующих процессах. Во-первых, если руководители организации постоянно должны будут объяснять и оценивать свои действия, их способность эффективно управлять сильно подорвется. Во-вторых, при отсутствии доверия по причине высоких издержек на осуществление контроля и сложности постоянного мониторинга работы подчиненных руководители не могут своевременно и неотвратимо налагать взыскания за нарушения или поощрять за успешную работу. Таким образом, эффективность деятельности организации в высокой степени зависит от ответственного отношения работников, их желания исполнять директивы и распоряжения и добровольно подчиняться руководителям. К тому же доверие играет важную роль в конфликтных ситуациях, так как влияет на признание коллективом спорных решений руководителя и их последствий. Исследования показывают, что в ситуации доверия мотивам и намерениям руководителей люди вероятнее принимают последствия их решений, даже неблагоприятные.

Купрейченко А. Б., 2008

В этой связи представляет интерес исследование С. П. Табхаровой и ее руководителя — А. Б. Купрейченко (2008, 2009). Они выявили различия в отношении к соблюдению нравственных норм руководителями и рядовыми работниками в зависимости от доверия/недоверия.

Рядовые сотрудники достоверно чаще, чем руководители, дают ответы, соответствующие более высокой готовности проявления ответственности. Так, если «станет помехой прежний компаньон, которому я не доверяю», они чаще (6,1%), чем руководители (1,6%), готовы «найти ему новое занятие в общем деле, где он будет полезен». В то время как руководители значительно чаще (87,1%), чем рядовые сотрудники (73,5%), предпочитают просто избавиться от бывшего партнера.

Больше всего различий выявлено в ситуации собственного доверия. Отношение к соблюдению нравственных норм в ситуации недоверия у руководителей и рядовых работников довольно схоже. Руководители достоверно чаще, чем рядовые сотрудники, готовы к проявлению правдивости в ситуациях собственного доверия и недоверия. В отношении человека, которому доверяют, руководители более правдивы и принципиальны, но менее справедливы, чем рядовые работники. А в отношении людей, доверяющих им, руководители меньше готовы проявлять высокую ответственность. Эти различия свидетельствуют о большей ориентации руководителей на экономический результат, а рядовых работников — на отношения и формирование благоприятного психологического климата. В то же время отношение руководителей к соблюдению нравственных норм делового поведения свидетельствует о большей социальной ответственности, взвешенном отношении к рискам, ориентации на эффективные долгосрочные отношения, на сохранение бизнеса и себя в бизнесе.

В ситуации собственного доверия определен самый высокий уровень отношения к соблюдению норм правдивости, ответственности, справедливости и самый низкий уровень отношения к соблюдению норм терпимости и принципиальности. В ситуации воспринимаемого доверия респонденты демонстрировали наиболее высокий уровень отношения к соблюдению норм терпимости и ответственности.

Самый высокий уровень принципиальности проявляется в ситуации собственного недоверия субъекта. Соблюдение норм правдивости детерминируется отношениями доверия и недоверия в меньшей степени, нежели отношение к соблюдению других нравственных норм. То есть правдивость личности — наиболее устойчивая нравственная характеристика, которая в меньшей степени, чем другие, определяется внешними, в том числе ситуативными, факторами.

В целом можно сказать, что готовность к соблюдению нравственных норм выше в ситуации собственного доверия, но равномернее по большинству нравственных качеств в ситуации воспринимаемого доверия (в частности, за счет более высокого уровня терпимости).

Недоверие между руководителем и подчиненным приводит к снижению показателей их совместной деятельности, ухудшению социально-психологического климата в группах и коллективах, свертыванию и разрушению в них межличностных отношений. Нарушение взаимопонимания в звене «лидер — ведомый

член группы» на основе одностороннего либо обоюдного недоверия порождает механизмы распада социальной группы, перехода ее с высоких ступеней развития к более примитивному уровню организации.

Балуцкий И. В., 2002. С. 4

Доверие и организационная культура. А. Б. Купрейченко подтвердила существование связей между доверием, психологической атмосферой, типом и силой организационной культуры, выявленное ранее зарубежными исследователями. Однако было обнаружено, что могут быть не согласованы между собой отдельные составляющие организационного доверия, в частности: доверие персонала руководителям, доверие руководителей персоналу, доверие в первичном коллективе, доверие рядовых сотрудников друг другу, доверие организации в целом, доверие деловым партнерам и клиентам и т. д. Так, в организации с высоким уровнем доверия персонала руководству и организации, в которой психологическая атмосфера характеризуется дружелюбными и теплыми отношениями, увлеченностью и сотрудничеством, работники испытывают потребность в большем доверии со стороны руководства и в меньшем доверии по отношению к деловым партнерам. В то же время в организации с низким уровнем доверия к руководству и организации, в которой сотрудники считают, что коллектив хороший и отношения среди рядового персонала отличаются взаимоподдержкой, но, несмотря на это, атмосфера в коллективе более холодная, недружелюбная, выявлен довольно высокий уровень доверия рядовых сотрудников друг другу.

Результаты исследования А. Б. Купрейченко показали, что оценки организационной культуры и социально-психологического климата связаны с личностными особенностями доверия сотрудников другим людям. Особенности доверия личности другим людям при выборе места работы оказывают влияние на предпочтение того или иного типа культуры организации.

В последние годы возрастает поток работ, посвященных анализу негативных последствий высокого доверия для отношений и эффективности совместной деятельности и позитивному влиянию на отношения умеренного недоверия. Основную опасность высокого доверия исследователи видят в возможности обмана и злоупотребления им, в том числе в форме вероломства, когда открытость и уязвимость партнера используются для получения выгоды. Работа Р. Левицки, Д. Макаллистера и Р. Биса содержит глубокий анализ представлений западных исследователей о последствиях однозначно высокого уровня доверия и преимуществах оптимального соотношения доверия и недоверия. Еще одним неприятным следствием высокого уровня доверия является тот факт, что отсутствие контроля и конкуренции действует расслабляюще на взаимодействующие стороны. Ошибки и упущения партнера в условиях излишнего доверия остаются незамеченными, перспективные возможности — нереализованными, имеющийся потенциал — нераскрытым. Например, потому, что в кризисных ситуациях отдаленные знакомства могут быть более полезны, нежели близкие компаньоны, при управлении кризисами.

Таким образом, слишком высокий уровень доверия, даже при самых добрых намерениях сторон, снижает эффективность деятельности.

Купрейченко А. Б., 2008

В ходе исследования, проведенного А. Б. Купрейченко, были выявлены следующие особенности психологической атмосферы и организационной культуры на этих предприятиях. Первая организация отличается высоким уровнем доверия сотрудников к руководству и организации. Выявлено стремление сотрудников немного усилить предпринимательский компонент культуры, повысив свою самостоятельность, а также бюрократический компонент, в частности ужесточив требования к выполнению обязательств со стороны деловых партнеров и сотрудников. Подобные предпочтения типов организационной культуры можно расценить как некоторое желание повысить уровень доверия руководства сотрудникам. По мнению работников, руководство должно дать им больше полномочий в принятии решений и возможностей проявить себя. В то же время они испытывают потребность в некотором повышении институционального недоверия по отношению к коллегам и деловым партнерам.

Во второй организации (клубе) выделены индикаторы низкого доверия по отношению к организации в целом и особенно к руководству. В этой организации преобладает органический тип организационной культуры, в частности требования и желания сотрудников выполняются, только если они не расходятся с интересами компании. Работники отмечают, что предпочтительным для их организации является смещение культуры в сторону партиципативности и предприимчивости.

В ходе исследования А. Б. Купрейченко было выявлено, что порядочность, результативность и забота являются главными факторами, влияющими на доверие в организации. Однако первые два фактора — более значимы по сравнению с заботой. Значимое влияние на уровень доверия рядовых работников организации оказывают не только отношения в системе «персонал — руководство», но и взаимоотношения организации и руководства с деловыми партнерами и клиентами. Это подтверждает мнение о том, что репутация и деловой имидж являются важными основаниями для формирования доверия.

В последние годы появляются экспериментальные данные о влиянии того или иного уровня доверия на поведение работников организации. В исследованиях, посвященных анализу уменьшения внутренних издержек организации, доверие часто понимается как социально регулируемая эвристика, т. е. априорная готовность сотрудников к определенному поведению при принятии решения и к конструктивным реакциям на разного рода затруднительные ситуации. По мнению В. Уззи (1997), организационное доверие как эвристика позволяет работнику в сложных ситуациях давать наилучшую интерпретацию мотивам и поступкам других сотрудников. Снижение внутренних издержек предприятия достигается, во-первых, в результате сокращения времени на обсуждение проблем и принятие решений; во-вторых, в результате оптимального распределения и движения ресурсов; в-третьих, за счет отсутствия формального мониторинга, контрольных процедур, а также искусственных методов стимулирования сотрудничества и взаимодействия. В. Уззи отмечает, что эвристический характер доверия позволяет действующим лицам оперативно и позитивно реагировать на стимул. Таким образом, эвристическое доверие порождает безвозмездный и добровольный обмен разными ресурсами, экономя ресурсы организации, увеличивая ее конкурентоспособность и способность преодолевать неожиданно возникающие проблемы.

Купрейченко А. Б., 2008

А. Б. Купрейченко получены данные о том, что специфика деятельности и организационной среды определяет значимость для личности доверия и отдельных его показателей. Так, надежность является более значимым критерием доверия/недоверия в группах тесно взаимодействующих работников, а единство — более значимым критерием для менеджеров.

Автор выявила, что общая установка личности на доверие другим людям (вера личности в способность большинства людей к сотрудничеству, взаимопомощи, принятию ответственности) не является значимой личностной детерминантой восприятия психологической атмосферы в организации.

В то же время имеющиеся небольшие коэффициенты корреляции говорят о существовании некоторой связи высокой «веры в людей» с оценками психологической атмосферы как дружелюбной, удовлетворяющей, сотруднической, занимательной.

Т. А. Нестик считает, что если учесть наличие двух разных шкал — доверия и недоверия, то можно построить такую типологию корпоративных культур:

- культура семейная: высокое доверие, низкое недоверие;
- культура бюрократическая: низкое доверие, низкое недоверие;
- культура предпринимательская: высокое недоверие, низкое доверие;
- культура инновационная: высокое доверие и высокое недоверие.

7.3. Личностные и половые особенности проявления доверия в организации

А. Б. Купрейченко выявлено, что доверие внутри организации зависит от личностных особенностей сотрудников. Так, переживание состояния тревожности способствует развитию недоверия к окружающим и, таким образом, ведет к разладу в коллективе, трудностям в деловом и неформальном общении с коллегами, снижению продуктивности совместной деятельности.

На доверие коллегам и руководителям значительное негативное влияние оказывают склонность к физической и вербальной агрессии, подозрительность и негативизм. Последнее свойство, которое проявляется как оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов, способно серьезно осложнить отношение с коллегами и руководителями. Косвенная агрессия и чувство вины, напротив, повышают доверие сотрудникам. Чувство вины, которое выражает убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, и связанные с этим угрызения совести, вероятно, не позволяют думать дурно об окружающих, тем самым повышая доверие к ним.

Не выявлена значимая связь доверия сотрудникам организации с общительностью личности.

Доверие руководителю ниже у людей с высокими показателями физической, косвенной, вербальной агрессии, а также раздражительности и обиды. Не выявлено связей доверия руководителю с подозрительностью, негативизмом и чувством вины личности.

А. Б. Купрейченко и С. П. Табхарова показали, что мужчины-руководители более принципиальны в отношениях воспринимаемого доверия и недоверия. Для женщин-руководителей в большей степени характерно стремление к преодолению недоверия в деловых отношениях.

Женщины — рядовые сотрудники достоверно чаще готовы проявлять терпимость к человеку, которому сами не доверяют, чем мужчины — рядовые сотрудники, что подтверждает существующие представления о большей ориентации женщин на отношения в коллективе, а мужчин — на результат.

По данным А. Б. Купрейченко, наиболее значимыми основаниями доверия/недоверия большинства респондентов выступают надежность и приязнь. Выявленные половые различия позволили А. Б. Купрейченко сформулировать практические рекомендации общего содержания по целенаправленному формированию доверия в организации. В частности, вследствие высокой значимости надежности и приязни для формирования доверия у женщин руководителям «женских» коллективов следует демонстрировать большую поддержку своим подчиненным и формировать позитивную психологическую атмосферу. Нужно уделять внимание оказанию помощи в трудных ситуациях, связанных как с работой, так и с внепроизводственной жизнью сотрудниц. Для коллективов преимущественно «мужских», где выраженным является доверие на основе расчета, необходимо делать упор на формировании уверенности в выполнении членами коллектива своих обязательств (путем предоставления гарантий и введения мер контроля), а также на поддержании значимости в организации хорошей репутации ее работников.

А. Б. Купрейченко совместно с А. Переходцевой было выявлено, что у лиц маскулинного и андрогинного типов общий уровень доверия своим коллегам выше, чем у феминного и гиперфеминного типа. Последний отличается наиболее низким уровнем доверия по всем оцениваемым шкалам.

Более маскулинные работники выше оценивают большинство показателей доверия к сотрудникам всего предприятия. Однако если отношение к коллегам гиперфеминных женщин отличалось наименьшим уровнем доверия, то их отношение к сотрудникам отдела мало отличается от отношения феминных женщин, а зачастую становится более положительным. Сопоставление отношения к руководителям у работников разного пола и типа гендерной идентичности выявило, что гиперфеминные женщины по своему отношению к руководителю ближе к маскулинному и иногда андрогинному типу, а не к феминному. В целом, пишет А. Б. Купрейченко, доверие руководителю наиболее выражено и непротиворечиво у маскулинного типа гендерной идентичности.

У гиперфеминных женщин в целом уровень доверия руководителю выше, чем у андрогинов и феминных женщин. Автор предполагает, что отношения с руководителями лучше складываются у маскулинных мужчин и гиперфемининных женщин по той причине, что такие работники более соответствуют ролевым ожиданиям руководителя.

7.4. Формирование доверия в организациях

Р. Левицки, М. Стивенсон и В. Банкер (Lewicky et al., 1997) считают, что формирование доверия в деловых отношениях проходит три фазы. На первой, когда доверие, собственно, еще не сформировано, отношения строятся на основе *расчета*. В таких отношениях предполагается, что другому партнеру невыгодно нарушить свои обязательства. Если они не будут нарушены, то процесс формирования доверия перейдет во вторую фазу — фазу *знания*. Для ее протекания значимыми являются опыт отношений, частота и глубина контактов и взаимодействия. Если доверие соответствует ожиданиям сторон, то в развитии отношений наступает третья фаза — *тождества*, которая характеризуется признанием общности ценностей, целей и интересов взаимодействующих сторон. Отношения доверяющих друг другу людей характеризуются психологической близостью и стабильностью. Авторы подхода отмечают, что темп перехода отношений из одной фазы в другую может быть различным, иногда отношения прерываются на какой-либо стадии. Это зависит от большого числа объективных и субъективных факторов.

Как внедрить в управление элементы доверия?

В идеале процесс преобразования в основанную на доверии организацию должен проходить три стадии.

На первой стадии весь процесс инициируется руководством, которое формулирует свое ви́дение ключевых моментов основанной на доверии организации. Затем это ви́дение необходимо оформить и продумать способы его донесения до сотрудников. Эти действия не стоит конкретизировать на данном этапе. Здесь важнее определиться с направлением, по которому будет развиваться организация, чтобы стать основанной на доверии и эффективно функционирующей. Также важно мотивировать менеджеров среднего звена к активной поддержке переходного процесса.

На втором этапе концепция основанной на доверии организации должна быть донесена до всех сотрудников. Основная задача менеджеров среднего звена состоит в том, чтобы постоянно стимулировать переходный процесс. Следует максимально оперативно известить сотрудников о преимуществах концепции и показать ее положительное влияние на рабочий процесс, обусловленное более открытой коммуникацией, большей ответственностью за свои действия и большей зависимостью между работой и ее оплатой. Это мобилизует их готовность к изменениям и мотивирует повышение эффективности деятельности.

На третьей стадии должна постоянно проводиться оценка происходящих событий. Менеджеры среднего звена отслеживают отношение персонала к ним. Таким образом легко понять, успешно или нет идет процесс преобразования в организацию, основанную на доверии.

Управление НКО: ставка на доверие. 2008

Исследователи отмечают факторы и процессы, которые способствуют формированию относительно высокого уровня доверия с самого начала взаимодействия

двух участников организационной структуры. Первоначальное доверие формируется при следующих условиях: 1) существование предрасположенности к доверию, готовности доверять у кого-то из участников взаимодействия; 2) наличие институционального доверия; 3) наличие процессов категоризации и иллюзий контроля. Институциональное доверие возникает в ситуациях, когда человек верит в существование объективных обстоятельств, обеспечивающих выполнение взаимодействующими сторонами своих обязательств.

Ожидание высокого доверия в начальных отношениях будет очень слабым при следующих условиях: 1) когда это ожидание поддерживается только немногими предшествующими случаями; 2) когда оно основывается на допущениях, предположениях; 3) когда велик уровень риска.

Как развить доверие в команде: мифы и реальность

Доверие членов команды друг к другу проходит три основные стадии: расчет, опыт, тождество.

Стадия расчета основана на своеобразном балансе всех «за» и «против», которые доверяющий мысленно подсчитывает в случае нарушения партнером взятых обязательств. Доверие на этой стадии достаточно шатко, развивается медленно, осторожно и может исчезнуть в результате одного ошибочного шага. При этом для его развития принципиально важны частота контактов в команде, соблюдение договоренностей в мелочах: вовремя перезвонить, направить запрошенную информацию. Основное значение в это время имеет рациональная составляющая доверия, члены команды должны убедиться в компетентности, надежности, предсказуемости друг друга. На этой стадии особенно необходимы малые победы: успешное решение незначительных проблем совместными усилиями.

На стадии опыта различные гарантии и противовесы в значительной степени теряют свой смысл, поскольку о поступках партнера в будущем можно судить по его поведению в аналогичных ситуациях в прошлом. На этом этапе возрастает значение эмоциональных составляющих доверия — доброжелательности и открытости к обсуждению проблем. При этом доверие повышается в серьезных кризисах, критических ситуациях, для разрешения которых требуется взаимопомощь. Наоборот, если, столкнувшись с трудностями, менеджеры «слишком заняты» или опасаются откровенно выражать свое мнение по сложным вопросам, команда рискует потерять доверие навсегда. Как показывают исследования, закрытость — самый верный путь к разрушению доверия, так как позволяет членам коллектива приписывать поведению друг друга любые, даже самые нелепые мотивы.

На стадии тождества члены команды являются группой с единой системой ценностей. Они настолько хорошо понимают друг друга и схожи в оценках происходящего, что вполне могут доверять друг другу представление взаимных интересов в отношениях с остальными людьми. На этой стадии даже серьезные единичные срывы, вызванные ошибочными решениями кого-либо из членов группы, не снижают доверия, если остальные уверены, что сотрудник следовал командным принципам.

Нестик Т. А., 2005. С. 33

Т. А. Нестик отмечает, что одним из критериев доверия сотрудника своей организации как работодателю является то, насколько он, с его точки зрения, может рассчитывать на поддержку коллектива. Если человек приходит в подразделение и начинает полностью отдаваться работе, то очень важно — поддержат другие сотрудники его порыв или, напротив, начнут его одергивать, говоря, что он их «подставляет», завышает планку, норму выработки. То же самое можно сказать и о каком-то очень сложном проекте, когда степень удовлетворенности отношениями с руководством, с коллегами внутри этого проекта сказывается на удовлетворенности работой в целом.

А. Б. Купрейченко на основании результатов своего эмпирического исследования доверия в организации, а также теоретического и эмпирического анализа структуры доверия сформулировала некоторые рекомендации по целенаправленному формированию компонентов доверия в деловой сфере.

Один из основных компонентов доверия — надежность партнера по взаимодействию. Он формируется, если сторонами выполняются принятые обязательства, которые у различных заинтересованных групп, естественно, разные. Клиентов фирмы интересует выполнение обещаний в отношении качества продукции и услуг, цен и сроков сделок. Работники фирмы ждут от руководства стабильной занятости, карьерного роста, объективной системы поощрений и наказаний. Руководство, в свою очередь, рассчитывает на высокую производительность труда, эффективное обучение и повышение знаний и навыков персонала и т. д.

Важным элементом доверия, основанного на надежности, отмечает А. Б. Купрейченко, является оказание поддержки и проявление заботы. Так, предприятия ожидают от своих партнеров, акционеров, клиентов и государственных структур понимания и помощи в сложной ситуации: пролонгации кредитов, отсрочки платежей, сохранения приверженности марке, поддержки сокращения персонала и терпимости к временным убыткам. Для работников фирмы проявлениями заботы станут различные виды страхования, гарантии занятости или дополнительные пособия при сокращении, гибкий график работы, различные формы дополнительных отпусков и т. д. Руководство предприятия рассчитывает, что персонал в кризисной ситуации поддержит ряд вынужденных мер, например задержку заработной платы или сокращение рабочих мест. Важным показателем заботы является проявление активного интереса к работе, признание заслуг и личного вклада.

Экономическое содержание категории доверия носит наиболее конкретный и прикладной характер. Доверие в экономике можно рассматривать на различных уровнях. В наиболее агрегированном виде доверие может быть рассмотрено на микро- и макроуровне, т. е. на уровне отдельной организации и экономики в целом.

В этом смысле повышение уровня доверия в организациях зависит от создания условий для положительного решения ключевых вопросов качества трудовой жизни, под которым понимается определенная совокупность потребностей работника и степень их удовлетворения. Ниже приводятся показатели качества трудовой жизни, опубликованные Исследовательским институтом труда Америки.

1. Справедливая заработная плата — равная плата за равный труд, справедливо обоснованная дифференциация оплаты труда. Рекомендуется учитывать уровень индивидуальной ответственности за результаты общего труда, предусматривать дополнительное вознаграждение за длительный стаж работы в компании.
2. Программа дополнительных выплат — выплаты работнику и его семье в случае болезни, а также оплачиваемое время отдыха в связи с праздниками, отпусками, оплачиваемые отпуска для получения образования.
3. Условия безопасности труда и охрана здоровья. Сюда же относятся установление нормальной продолжительности рабочего дня, пенсионного возраста и другие факторы, определяющие социальные права работников.
4. Гарантия занятости — обеспечение непрерывности трудового стажа и уверенности работника в своем будущем. Предпринимателям рекомендуется брать на себя часть расходов, которые возникают в связи с вынужденной сменой места работы (дополнительное профессиональное обучение, переквалификация).
5. Развитие способностей работников — программы повышения общеобразовательного и профессионального уровня, переподготовки, самореализации личности.
6. Социальная интеграция — благоприятный социально-психологический микроклимат; отношения руководителей и подчиненных, способствующие откровенности и доверительности, свободе от предрассудков и равенству людей независимо от ранга и положения.
7. Участие работников в управлении производством и собственностью, поощрение инициативы, выдвижения новых идей. Осознание работника, что деятельность его организации позитивно влияет на развитие общества.
8. Демократия на производстве. Работникам обеспечены права и привилегии, вытекающие из их принадлежности к организации (свобода слова, право на невмешательство в личную жизнь, отсутствие какой-либо дискриминации и право на участие во всех связанных с работой мероприятиях).
9. Стиль жизни — работа должна быть гармоничной частью жизни индивида. Графики работы, командировки и сверхурочная работа должны быть разумно сбалансированы с обязанностями перед семьей, свободным временем, используемым для отдыха и развития личности.

Мильнер З. Б., 1998

Одним из значимых слагаемых доверия в организации является ощущение единства (тождественности), наличие общих целей и принципов — одна компания, одно ви́дение. А. Б. Купрейченко считает, что важно развить у работников организации корпоративный дух, который уравновешивал бы интересы и цели личностей, групп и подразделений. Это создается при помощи различных средств. Одним из них является сведение к минимуму иерархических и должностных различий между уровнями организации. Для этого необходимо как устранение ряда статусных символов и льгот, так и подлинная открытость и неформальность делового и личного общения между руководством и персоналом.

В качестве дополнительного средства А. Б. Купрейченко рекомендует использовать специальные тренинги, направленные на формирование общих целей и расстановку приоритетов. Другое средство создания ощущения единства — обеспечение открытой информации о целях и мотивах действия руководства и различных подразделений. Сближению работников подразделений способствуют совместная работа над проектом, целевые собрания для обсуждения проблем бизнеса, совместное обучение, неформальные встречи по поводу тех или иных событий в организации, т. е. все возможные формы коммуникаций как по вертикали, так и по горизонтали организационной структуры.

И наконец, третий компонент доверия — предсказуемость, или знание, — сформируется при четком следовании разработанной стратегии, при отсутствии резких изменений курса и если любые перемены ранее принятых решений будут иметь обоснование, если будет соблюдаться честное, порядочное поведение в отношении всех групп заинтересованных лиц. Для целенаправленного формирования честного и последовательного поведения своих служащих руководство фирмы может применить ряд мер, считает А. Б. Купрейченко. Начинать необходимо с демонстрации собственных порядочности и последовательности. Кроме того, важно поощрять и приводить в пример тех работников, которые следуют этим принципам. Здесь также существенную роль играет организация прохождения информации. Если руководство фирмы не объяснит своевременно причины, вызвавшие изменение стратегии, своим партнерам и работникам, то достоверная информация будет заменена слухами, что крайне негативно скажется на уровне доверия.

Для того чтобы эффективно применять на практике эти рекомендации, пишет А. Б. Купрейченко, необходимо четко представлять особенности взаимодействующих экономических субъектов, характер их связей, взаимные ожидания и особенности социальных групп, представителями которых они являются. Комплекс мероприятий по формированию доверия в организации должен соответствовать организационной структуре и типу корпоративной культуры. Важное место занимает и учет особенностей внешней среды фирмы. Так, для российских представителей делового мира, отмечает автор, по экономическим причинам пока недоступен ряд способов формирования и поддержания доверия, в частности гарантированная занятость, дополнительные выплаты при сокращении персонала или забота о своих пенсионерах.

7.5. Кризис доверия в организации и его восстановление

Доверие в организации часто разрушает сам руководитель. Например, собственник одного российского холдинга часто повторял, что доверять нельзя никому. Он не только стремился контролировать по мелочам членов своей управленческой команды, но и периодически ставил под сомнение их компетентность. Уровень доверия сотрудников был низким по отношению не только к боссу, но и друг к другу. Через год большинство менеджеров ушли в другие компании, а собственнику пришлось срочно набирать новых.

Снижение доверия происходит и в тех случаях, когда руководитель начинает предъявлять нереалистичные требования к служащим, становится менее чувстви-

тельным к нуждам подчиненных, менее эмпатичным и демонстрирует негативное поведение по отношению к своим сотрудникам.

Признаками снижения доверия в организации, пишут Дж. Кенджеми с соавторами (1997), являются следующие особенности поведения руководителя:

- угрозы и наказания при редких похвалах;
- сделанная работа ценится мало или не ценится вообще;
- обрывание других при разговоре;
- прилюдная или персональная критика;
- поддержание атмосферы страха;
- отсутствие интереса к предложениям служащих, постоянное отвержение идей;
- фаворитизм;
- увольнение служащих без разбора;
- общение, не поднимающее, а опускающее другого; обращение с подчиненными как с неумными или тупыми;
- низкое уважение служащих, которые рассматриваются как пешки или объекты.

Следовательно, налицо нарушение руководителем нравственности в деловом общении с подчиненными, ведущее к неразберихе, неопределенности, конфликтам.

Доверие в организации может теряться вследствие многих причин (рис. 7.1).

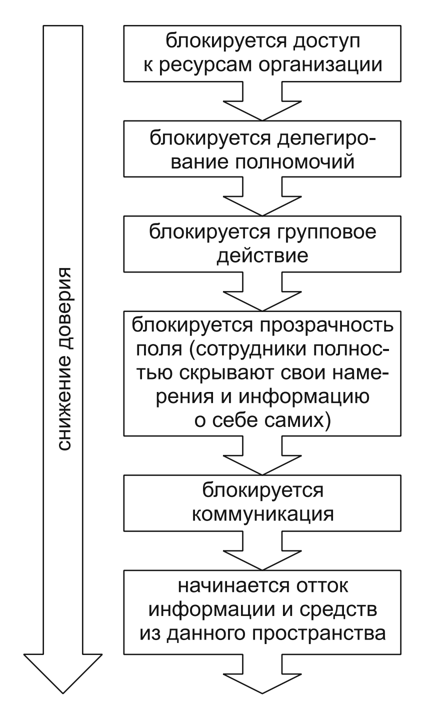


Рис. 7.1. Кризис доверия

Дефицит доверия в организации может быть обусловлен также следующими действиями руководителя: непоследовательностью; двойными стандартами; неуместной снисходительностью; некомпетентностью; необъективными оценками; мелочной опекой; замалчиванием очевидного; нарушением этических ценностей; неудовлетворительными результатами.

Кроме того, как отмечает О. А. Билан (2002), разрушает доверие использование руководителем власти в личных целях в ущерб подчиненным, недопущение ошибок сотрудниками и увольнение их вопреки дававшимся гарантиям, отсутствие заботы о подчиненных, осуществление программ по реструктуризации предприятия, в связи с чем изменяются условия труда и выполнение сотрудниками новых функциональных обязанностей.

Что же нужно делать руководителю? Во-первых, для того чтобы понять, что произошло, ему следует выяснить ряд моментов:

1. За какое время исчезло доверие? Если это случилось быстро, то надеяться на его скорое восстановление не приходится: люди обычно с трудом прощают обиды. Если доверие утрачивалось постепенно и долго, то нужно найти причины такого развития событий, чтобы предотвратить их в будущем.
2. Когда стало известно об утрате доверия руководителю и сотрудникам? Если руководитель знал, что в организации что-то идет не так, но ничего не сделал, чтобы предотвратить разрушение атмосферы доверия, ему надо быть готовым к тому, что его будут считать предателем.
3. Был ли кризис вызван одной-единственной причиной? Если да, то наверняка можно преодолеть его. Однако нужно иметь в виду, что в любой организации есть тайные идеологи и их деятельность может так же подрывать доверие, как и реальные угрозы.
4. Было ли разочарование взаимным? Если руководитель перестал доверять сотрудникам, а они — ему, то, вероятно, никто не сможет объективно оценить ситуацию и не будет вести себя честно. Нельзя давать волю желанию отомстить, отплатить обидчику той же монетой. Немало организаций распалось именно из-за того, что в них наказывали сотрудников, не оправдавших доверие руководителей.

Если недоверие в организации взаимно и глубоко, нужно начать формальную процедуру урегулирования конфликта.

Во-вторых, поняв, что произошло, нужно постараться оценить масштабы проблемы, чтобы принять адекватные меры.

В-третьих, нужно как можно быстрее признать факт утраты доверия и в срочном порядке начинать восстанавливать его — в этом случае руководитель только выиграет в глазах подчиненных. Не страшно, если пока нет готовых ответов на все вопросы или детального плана действий: руководителю нужно показать людям, что он знает о проблеме и хочет ее решить. Но при этом руководитель должен быть готов к тому, что сотрудники будут скептически и пристрастно следить за его шагами.

В-четвертых, нужно постараться максимально точно определить, что предстоит сделать для восстановления доверия.

В-пятых, нужно составить перечень изменений, связанных с организационной структурой, системами, персоналом и культурой, которые необходимо осуществить

для достижения цели. Ни в коем случае не следует отступать. Пусть сотрудники знают, что руководитель сознает сложившуюся ситуацию и будет информировать всех о развитии событий и о своих решениях.

Необходимо регулярно встречаться с сотрудниками, даже если ничего нового не происходит. Не менее важно, чтобы руководитель всегда был доступен сотрудникам и у него был с ними эмоциональный контакт.

Руководителю нужно, однако, иметь в виду, что все вышеприведенные рекомендации не дают моментального эффекта. Приступая к формированию доверия у подчиненных, он должен понимать, что доверие сложно приобрести, но легко потерять. Один неверный поступок, непоследовательность в поведении могут свести на нет десятки его правильных решений. Руководителю следует с самого начала определить, сможет ли он методично следовать выбранной политике. Если возникают сомнения — лучше не начинать.

Бывает, что доверие в организации полностью утрачено и руководитель уже не в силах его восстановить. Тогда доверие в организации, пишет Дж. Кенджеми с соавторами, можно восстановить путем смены руководителя. Новый руководитель должен придерживаться тех принципов, которые приводят к доверию в организации: сотрудничество со служащими, признание их значимости и вовлечение в процесс принятия решений; управление на основе уважения, а не угроз и страха подчиненных; проявление заботы об их потребностях; создание условий для их учебы, роста и развития; открытое проявление высокой оценки служащих; справедливое отношение ко всем служащим; последовательность поведения.

Восстановление доверия в крупных организациях может потребовать довольно много времени — от двух до пяти лет. Р. Кархуф (Carkhuff, 1984) показал этапность развития этого процесса:

- 20% служащих сразу без особых колебаний солидаризируются с новым человечным руководителем;
- другие 20% сотрудников будут солидаризироваться медленнее, так как не хотят слишком рисковать (а вдруг новый руководитель окажется непостоянным, может быть, его «съедят» или переведут куда-нибудь?);
- третьи и четвертые 20% сотрудников — это выжидающие, они мало озабочены тем, что происходит, и работают только ради зарплаты, но они изменят свое отношение, как только увидят, что первые 40% движутся в сторону позитивного руководителя;
- остаются последние 20% служащих, которые негативно относятся к позитивному руководству. Однако, осознав, что остаются в меньшинстве, они начинают скрывать свое сопротивление.

Иногда руководители, решившие строить отношения в своем подразделении на доверии, оказываются жертвами распространенных заблуждений и в результате неудачного опыта признают идею доверия нежизнеспособной. Вот некоторые из этих мифов.

Миф первый: «Доверие несовместимо с конфликтами». Это частое ошибочное мнение характерно для приверженцев коллективистской деловой культуры,

когда основной принцип командной работы — «не раскачивать лодку». В одной тренинговой компании после окончания проекта, потребовавшего напряжения сил всех членов команды, было решено вместе проанализировать возникшие сложности. Директор недооценил глубину скрытых конфликтов между участниками, посыпались взаимные претензии, дискуссия вышла из-под контроля. С тех пор он перестал устраивать такие проблемные совещания, предпочитая все «трудные разговоры» проводить один на один с каждым участником. В результате команда так и не смогла выработать общие ценности, было подорвано доверие к руководству, а конфликты участились. Одиночные встречи с представителями сторон должны подкрепляться выработкой общекомандных договоренностей.

Миф второй: «Доверие заменяет правила». Команда — более емкое понятие, нежели два партнера, и об этом часто забывают. Четко сформулированная цель, ясные критерии оценки деятельности и точное распределение ролей усиливают не только рациональную составляющую доверия, но и эмоциональную: повышаются предсказуемость действий, последовательность в поведении, формируются общие критерии справедливости, поддерживается единство целей. Разработка командного «кодекса», сценариев действий в критических ситуациях, договоренность о взаимозаменяемости в форс-мажорных обстоятельствах — все это дает уверенность в надежности команды как целого.

Миф третий: «Чтобы сформировать доверие, нужен специальный тренинг». Разумеется, существуют упражнения по развитию доверия в группе, начиная с вождения друг друга с завязанными глазами или падения на руки товарищей и заканчивая максимально рискованными, которые применяются для тренировки антитеррористических команд, когда, надев бронежилеты, партнеры стреляют друг в друга. Однако подобные тренинги лишь временно облегчают групповые коммуникации и поднимают командный дух. Если они не находят поддержки в повседневной деятельности, то со временем наступает тяжелое возвращение к прежним отношениям. Для развития доверия необходимо деловое взаимодействие: организация взаимопомощи в сложной ситуации, открытое обсуждение проблем, а главное — реальные успехи управленческой команды, признаваемые коллективом компании.

Нестик Т. А., 2005. С. 35

В случае потери доверия одним из членов команды следует сразу открыто признать наличие проблемы и четко обозначить принципы, в соответствии с которыми будет рассматриваться этот вопрос. Необходимо последовательно избавляться от «циников», особенно если они добиваются высоких результатов, нарушая ценности и нормы коллектива. Можно воспользоваться заслуженным у команды «кредитом доверия», для того чтобы своим непредсказуемым поведением выявить тех людей в группе (лишая их чувства безопасности), которые не доверяют никому.

7.6. Доверяй, но проверяй

Несмотря на необходимость доверия в коллективах, излишнее и не контролируемое доверие может иметь негативные последствия. Еще в 1930-е гг., изучая паровозные бригады, советские психологи обнаружили, что количество аварий и производственных травм выше именно в тех командах, где установилось наибольшее

доверие: «Зачем я буду его проверять? Я ему и так доверяю», — объясняли свое поведение машинисты.

В последние годы о плачевных последствиях такого доверия стали говорить и за рубежом. Многие идеологи доверия в организациях (Р. Крамер, Р. Левицки, Дж. Макалистер) изменили свои взгляды и теперь пишут о том, что «паранойя[1] выгодна», что очень важно уметь не доверять. К этим выводам их подтолкнуло множество ошибок, которые были допущены консультантами, пытавшимися внедрить культуру доверия. Но оказалось, что там, где очень высокое доверие и очень низкое недоверие, процветают так называемые макиавеллисты. Для людей этого типа «цель оправдывает средства» или «если это работает, то годится». И в ситуации, когда все держится только на лояльности и доверии, эти люди приносят долгосрочную репутацию компании в жертву краткосрочным результатам. Это является следствием того, что:

а) чем выше доверие, тем менее члены команды контролируют друг друга;

б) чем сплоченнее коллектив, тем более сотрудники склонны к непродуманным решениям (они верят в партнеров и невольно переоценивают их силы при существовании внешней угрозы; стремление сохранить единодушие в команде снижает способность смотреть на свои решения критически);

в) атмосфера доверия создает идеальные условия для недобросовестных сотрудников, злоупотребления которых не только могут привести к серьезным убыткам, но и портят отношения в группе (Т. А. Нестик, 2005).

Чтобы избежать негативных последствий абсолютного доверия, необходима, пишет Т. А. Нестик, работа одновременно с его рациональной и эмоциональной составляющими, которая может заключаться в следующем:

1. Организация «ярмарки знаний» и совместное с коллегами составление карты компетентности своей команды: кто и в каких вопросах является экспертом, в том числе за пределами своих функциональных обязанностей. Проведение командообразующего тренинга. Все это поможет очертить зоны доверия друг к другу в деловых вопросах.
2. Развитие заинтересованности во взаимном контроле. Желательно, чтобы на совещаниях члены команды регулярно предоставляли друг другу обратную связь, анализировали слабые места и потенциальные угрозы. В первое время можно использовать контрольные листы, чтобы сверять, все ли учтено. Если определить 3–5 ключевых показателей эффективности работы группы и каждому сотруднику периодически оценивать их в баллах, то можно получить объективную картину имеющейся ситуации. Разумеется, в компенсационном пакете участников должна быть доля, зависящая от командного результата, иначе эти меры принесут обратный эффект. В некоторых командах вводится «право на ошибку» — ее своевременное признание повышает эффективность всего коллектива.
3. Передача роли председателя и официального критика на совещаниях по очереди разным членам команды, чтобы каждый из них хотя бы раз побывал и тем и другим.

[1] Напомню, что паранойя характеризуется длительными периодами необоснованного недоверия к окружающим.

ГЛАВА 8

Доверие в банковской сфере и бизнесе

8.1. Банковское кредитование и доверие

В современной России практика кредитных отношений получает все большее распространение. Однако при этом организации, осуществляющие кредитование физических лиц (прежде всего банки), столкнулись с острой проблемой — невозвратом денежных средств заемщиками. Это повышает рисковую составляющую данного вида банковской деятельности, и поэтому остро стоит вопрос о доверии или недоверии заемщикам. Помимо ужесточения процедуры контроля и проверки платежеспособности и добросовестности потенциального клиента активно развивается институт поручительства при займе средних и крупных денежных средств. И одним из условий положительного решения кредитной комиссии являются «благонадежные» поручители, т. е. люди, вызывающие доверие у банковских служащих.

Однако и сам поручитель вступает в *доверительные отношения* с тем, за кого он ручается, кому он доверяет. Опираясь на трактовку доверия как социальной установки, А. Ю. Алексеева (2007) выделила три ее компонента — эмоциональный, когнитивный и поведенческий. В ситуации институционального займа первые два компонента отражают *ожидания* потенциального поручителя относительно возможностей и намерений заемщика выполнять взятые на себя кредитные обязательства. Поведенческий компонент выражает готовность индивида — потенциального поручителя — оказать доверие заемщику. Проще говоря, речь идет о готовности поручителя совершить *доверительное действие* в ситуации институционального займа.

А. Ю. Алексеева показала, что социальные и культурные ресурсы влияют на готовность индивида выступить в роли поручителя. Так, молодые и образованные индивиды в большей степени, чем имеющие низкое образование и представители старших возрастных групп, склонны к оказанию личностного доверия.

Готовность доверять окружающим, оптимистичный настрой, а также уверенность в себе и чувство социальной защищенности (оценка своих материальных ресурсов) также повышают шансы положительного решения о поручительстве.

8.2. Инвестирование в банки и доверие

Инвестирование — это вложение денег в финансовые инструменты (акции, облигации и другие ценные бумаги, выпущенные частными компаниями или государством), а также размещение частных депозитов (вкладов) в банках. Осуществляется инвестиционная деятельность на основании доверия к банковской системе в целом.

На основании чего возникает у населения доверие к банковской системе? Очевидно, что оно связано с доверием политической, правовой и экономической системам в данной стране. Смена политического курса, экономические реформы и дефолты, имевшие место в нашей стране, сильно подорвали доверие граждан к этим системам и к банковской системе в частности. Но поскольку хранить деньги где-то надо и при этом желательно, чтобы имеющийся капитал увеличивался, население вынуждено доверять банкам. В этом случае речь идет уже о конкретном банке.

В начале 1990-х гг. в России была создана банковская система нового типа, взаимодействие с которой требовало навыков и знаний. Население не обладало такими знаниями, и это создало ситуацию неопределенности. Дальнейший ход ее развития — сменяющие друг друга финансовые кризисы — также не способствовал тому, чтобы уровень неопределенности снизился. Для принятия решения о финансовых вложениях необходима информация о надежности банка, которая в большинстве случаев недоступна. Банк имеет определенные обязательства по отношению к клиентам, но в то же время он может быть заинтересован в том, чтобы не сообщать им о своих финансовых трудностях, чтобы предотвратить массовое изъятие вкладов и свое банкротство.

Несмотря на это, банки продолжают функционировать и привлекать новых клиентов. И способствует этому имеющееся у клиентов доверие, суть которого заключается в том, что люди обменивают реальные ценности на обещания возможной выгоды. Сначала по отношению к конкретному банку формируются ожидания,[1] имеющие характер доверительных, если этот банк представляется надежным. В качестве оснований для формирования представлений о надежности конкретного банка Петр Штомпка выделяет три фактора — репутацию, исполнение и презентацию (Sztompka, 1999).

Ожидания являются необходимым, но все же недостаточным условием для того, чтобы можно было говорить о доверии по отношению к банку. Эти ожидания всегда должны быть реализованы в поведении, которое выражается в открытии и обслуживании вклада в банк.

Открывая счет, вкладчик оценивает ряд условий: 1) последствия, которые будет иметь для него действие, совершенное на основе доверительного ожидания; 2) длительность отношений, в которые он вступает на основании доверия; 3) возможности прекращения реализации как противоположности необратимости решения; 4) степень риска; 5) наличие или отсутствие страховки или других гарантий относительно потерь в случае нарушения доверия; 6) ценность предмета доверия (Sztompka, 1999).

[1] Ожидания понимаются как «значения, которые приписываются участниками себе и другим в процессе принятия решения о том, какие действия и реакции рационально эффективны, а также эмоционально и морально подходящи» (Barber, 1983). В ожиданиях содержится предполагаемый результат взаимодействия, а также его оценка с точки зрения полезности и приемлемости (Е. В. Богданова, 2008).

В качестве ожидаемого результата действий выступают: получение процентов по вкладу, сохранение денег и получение банковских продуктов, удобных для вкладчика (такими продуктами становятся пластиковые карты, возможность оплаты коммунальных и других видов платежей непосредственно со счета, а также денежные переводы).

Почему же люди доверяют одному банку и не доверяют другому? Первый фактор — государственный или частный банк (первый более надежен, так как возврат вклада гарантирован государством).[1] Однако частные банки обещают вкладчикам больший процент прибыли. И тут фактором доверия вкладчиков к банку может стать его *репутация*. Репутация напрямую связана с прошлым опытом. Инвесторам могут быть известны все случаи нарушения или подтверждения доверия со стороны данного банка. Эту информацию они получают из различных источников, которые становятся вторичными объектами доверия. Подобные вторичные объекты создают так называемую репутационную связь между первичным объектом доверия и его субъектом (Klein, 1997), они участвуют, наравне с личным опытом, в формировании «опыта второго порядка» (Dodd, 1994).

На доверие банку может оказать влияние его умелая презентация. К фактору презентации относятся некоторые внешние качества объекта доверия, на основании которых делаются выводы о его надежности. Данный фактор в большей степени оказывает эмоциональное воздействие. В отношении институтов это качества, проявляющиеся через сотрудников, в основном непосредственно работающих с клиентами, а также через внешний вид помещений. Сюда относится и воздействие с помощью рекламы.

Бывает, что доверие к банку определяется управляющим банком, обладающим харизматичностью, по отношению к которому и будет проявляться доверие. Известный пример такого доверия — история с вкладчиками финансовых пирамид, а именно АО «МММ», руководитель которого С. Мавроди на определенном этапе олицетворял собой компанию, и доверие проявлялось именно по отношению к нему (О. Е. Кузина, 1999).

Если решение о сбережении принято (т. е. сформировались доверительные ожидания относительно данного банка), то у вкладчика возникает проблема выбора формы его хранения, например в какой валюте (рублях, долларах или евро) хранить свои сбережения. А это опять-таки зависит от доверия/недоверия вкладчика той или иной финансовой системе.

Сохранение доверия к банку зависит от выполнения им взятых на себя обязательств. Суждение об этом может строиться на основании личного опыта взаимодействия вкладчика с банком. Если клиента не устраивает то, что банк периодически отказывает в выплате наличных со счета, он может сделать вывод о его финансовой несостоятельности.

---

[1] В силу того что в России большинство банков существуют не более десяти лет, в выгодной ситуации оказываются бывшие государственные банки, имеющие долгую историю существования. Кроме того, стабильность, выражающаяся в том, что банк продолжил функционирование после кризиса 1998 г., в некоторой степени служит заменой продолжительности взаимодействия и также влияет на формирование положительной репутации банка (Е. В. Богданова, 2008).

8.3. Доверие в коммерческой деятельности[1]

Определения доверия, имеющиеся в сфере бизнеса, мало отличаются от определений в других науках, но акцентированы на ситуации взаимодействия между партнерами по бизнесу. Например: «Понятие доверия в общем случае может быть сформулировано как ожидание того, что на партнера можно положиться в отношении его обязательств, предсказуемости его поведения и честности (fairness) в действиях и переговорах, при том что он имеет возможность повести себя недобросовестно (opportunustically)» (Zaheer et al., 1998). То есть акцентируется внимание на двух моментах — честности партнера и возможности обмана с его стороны. Тем самым отмечается невозможность абсолютного доверия в сфере бизнеса.

Доверие нельзя купить

Интервью с А. Волковым, ректором Московской школы управления «Сколково»:

— На Западе практикуется дружба выпускников в различных форматах, например некоторые предпочитают брать к себе на работу по возможности выпускников тех же вузов, бизнес-школ, в которых они сами обучались. Плохо ли это?

— У меня самое положительное отношение к этому явлению, потому что за ним стоит доверие. В бизнесе помимо профессиональных навыков, знаний, мастерства есть незримая часть, которую очень сложно измерить и протестировать, но которая может быть более важной, чем все вышеперечисленное, а на ней может быть основана масса вещей делового оборота — это доверие. Доверие нельзя купить. Оно возникает между людьми в процессе вместе прожитых ситуаций. Чем сложнее и жестче эти ситуации, тем крепче доверие.

Образование, настоящее элитное образование, — это тоже довольно стрессовая ситуация. Люди, которые прожили вместе два года в Гарварде, вместе прошли через множество пусть мелких, но стрессовых ситуаций. И логично, что те, кто начинает собирать команду, в первую очередь думают о своих сокурсниках — им нужны люди, которым они могут доверять.

Практика приглашения бывших однокурсников в партнеры по бизнесу очень прогрессивна и полезна. Нам еще нужно немало двигаться по этому пути.

Существует и обратная сторона медали. Так же как и работа с родственниками, работа с друзьями имеет свои сложности. Например, когда созданная команда недостаточно эффективна, встает вопрос: «Кто виноват?» и вместе с ним необходимость внесения существенных изменений в работу команды, в том числе увольнения. Если у человека есть воля, здравый смысл и культура, он может перешагнуть через это и сказать: «Мы с тобой друзья, но твои профессиональные навыки недостаточны для этой работы. Давай с тобой расстанемся, но по возможности останемся друзьями». У некоторых хватает культуры именно так поступать.

---

[1] Работ, посвященных исследованию отношений доверия в бизнесе, в западной социологической литературе достаточно много. Основными являются публикации Камминса (Cummings, 1996), Лоренца (Lorenz, 1988), Уильямсона (Williamson, 1993). Хуже этот вопрос изучен отечественными учеными, среди которых можно выделить работы И. В. Антоненко (2002), М. Е. Балакшина (2011), В. В. Дементьева (2009), Г. С. Ромашкина (2011) и др.

Как бы то ни было, я убежден, что положительные стороны этого вопроса значимее, чем негативные.

Управление персоналом. 2009. № 1

Прежде чем приводить данные научных исследований о роли доверительных отношений в коммерческой деятельности, приведу отрывок из книги А. В. Белянина и В. П. Зинченко (2010), иллюстрирующий необходимость таких отношений для успешности бизнеса.

«Жил да был человек — обыкновенный госслужащий. Работал экономистом в одном государственном учреждении без малого двадцать лет, дослужился до начальника отдела и так, наверное, и служил бы себе дальше, если бы не одно хобби, которое перевернуло его жизнь.

Хобби это было необычным — печь свежие рогалики с сыром и угощать ими коллег. Сперва угощал только свой отдел, по нескольку штук в день, но рогалики были ну так хороши, что спрос стал регулярно превышать предложение. Пришлось увеличить объемы до корзины в день: корзина приносилась с утра и ставилась в офисе, а рядом, на соседнем столике, появился ящик с прорезью и надписью: "Пожалуйста, заплатите за рогалик столько-то (рекомендованная цена)". Закончилось все тем, что в один прекрасный день наш пекарь-экономист подсчитал кассовые сборы, решил уйти с работы и полностью посвятить себя поставке свежей выпечки в свой, а заодно и в соседние офисы — благо и там прослышали про чудо-рогалики. Пришлось поставить дело на широкую ногу: выпуск новоиспеченной фирмы составлял более тысячи рогаликов в день, которые поставлялись самим же пекарем по нескольким десяткам адресов. Доход от нового бизнеса скоро превысил бывшую официальную зарплату экономиста — и это несмотря на то, что за прилавком никто не стоял, а все дело было основано на доверии и честности тех, кто покупал его продукцию — напомним, исключительно вкусную! — и добровольно платил написанную на ящике цену.

Герой этой истории,[1] однако, не забыл и первой своей профессии — он сразу же стал вести учет выпуска продукции в день, доходов от продаж в каждой точке и подмечать прочие особенности своего рынка, поставив за более чем пятнадцать лет своей работы уникальный социальный эксперимент по честности ближнего своего. Вот только некоторые из его выводов:

- в бывшем некогда родным офисе, где его хорошо знали и помнили, оплачивалось около 95% взятых рогаликов. В других офисах процент был пониже, но все равно возврат свыше 90% считался хорошим. Если доля оплаченных рогаликов оказывалась меньше 80%, пекарь-предприниматель вешал на ящик дополнительную табличку, напоминая о такой добродетели, как честность;
- в малых офисах честность была выше, чем в больших. Почему — несложно предположить: несмотря на то что в большом офисе у неплательщика больше шансов попасться на глаза коллегам, контакты между сотрудниками там

[1] Главного героя этой истории зовут Пол Фельдман, он работал экономистом в одном из министерств в Вашингтоне с 1962 по 1984 г., пока не занялся бизнесом. См.: *Левитт С., Дабнер С. Дж.* Фрикономика. Мнение экономиста-диссидента о неожиданных связях между событиями и явлениями. М., 2007. (*Levitt, Dubner.* Freakonomics: a rogue economists explores the hidden side of everything. N.Y., 2005.)

гораздо менее тесные, а значит, меньше и социальное давление, ощущаемое каждым неплательщиком;

- прямые кражи — денег из ящиков, самих корзин, а изредка (примерно раз в год) и целого ящика с деньгами — случались гораздо реже, чем кражи рогаликов. Видимо, взять явно чужое имущество оказывалось психологически сложнее, чем не заплатить за рогалик, который сюда положили специально для того, чтобы его взяли;
- доля неоплаченных рогаликов увеличивалась в плохую погоду и уменьшалась в хорошую;
- уровень возврата снижался в большие праздники — например, в конце декабря, когда люди, по-видимому, просто "не замечали" собственных краж, поглощенные предновогодними хлопотами;
- уровень возврата был выше в офисах с хорошей рабочей атмосферой в коллективе. Напротив, в офисе с плохим начальством доходы от продаж оказывались ниже;
- наконец, начальство недоплачивало больше, чем простые сотрудники (интересно, почему — потому ли, что боссы считают себя вправе, или же потому, что боссами становятся менее честные люди?).

Эта история абсолютно правдива... Для нас она интересна прежде всего как иллюстрация роли доверия в экономике и общественной жизни. Ведь в данном случае сам рынок свежих рогаликов возник не по чьей-либо прихоти или умыслу, а исключительно по двум причинам: наличие взаимной выгоды и взаимного доверия. С выгодой все понятно: раз продавец бросил прежнюю работу, значит, новая ему понравилась больше, а не будь довольны потребители, стали бы они добровольно платить за рогалики?

Говоря экономическим языком, произошло улучшение по Парето — всем участникам рыночных сделок после их заключения стало лучше, а никому из тех, кто в них не участвовал, не стало хуже. Подавляющее большинство сделок между свободными агентами в рыночной экономике объясняется именно этим — наличием возможностей для взаимовыгодных сделок, сцементированных чувством доверия...

Эксперимент с рогаликами ясно показывает, что взаимная выгода есть необходимое условие существования рынка. В свою очередь, достаточным условием служит взаимность чувства доверия: оказывается, для существования эффективного рынка совершенно не обязательны инструменты контроля и принуждения какой-либо третьей стороны — будь то частные охранные агентства или государство. Рынок рогаликов работал без продавца за прилавком, без кассира, собирающего выручку, без охранника, ловящего воров. Все эти формальные институты рыночной экономики, о необходимости которых так долго говорили разные специалисты — экономисты и политологи, — с успехом заменил один неформальный институт, а именно взаимное доверие между участниками рынка. Именно благодаря этому чувству доверия сформировалась у покупателей привычка видеть каждое утро в корзине свежие рогалики, вспоминать их неземной вкус и охотно платить свои кровные за право повторить удовольствие. Именно подсчет ежедневной выручки побудил нашего героя переквалифицироваться в пекаря, чем он, по-видимому, осчастливил не меньшее количество людей, чем за годы своей государственной службы.

В данном случае рынок возник из-за привычки к доверию — привычки, которая стала нормой...

Заметим, кстати, что доверие, необходимое для поддержания такого рынка, не обязано носить абсолютный характер с обеих сторон. Продавцу, конечно, приятнее получать полный сбор, чем 90%, но, в принципе, и потеря этих 10% не заставит его отказаться от любимого дела. Аналогично и покупатели, видимо, не откажутся вовсе от его продукции, если она разок-другой окажется чуть пережаренной или недопеченной. Некоторая степень сомнения в оправданности доверия не разрушает рынок, однако понятно, что чем выше эта степень, тем более устойчивыми будут рыночные отношения» (с. 5–8).

Приведенный пример показывает, что рыночные отношения требуют честности, открытости, выполнения своих обязательств и ожидания такого же поведения от других. И. В. Антоненко выявлена прямая зависимость эффективности коммерческой деятельности от уровня доверия, существующего между партнерами.

С точки зрения механизмов обеспечения доверия можно выделить три категории организаций в современном социально-экономическом пространстве, которые по-разному осуществляют свою деятельность в этом вопросе. Во-первых, это независимые фирмы, которых не связывают специфические долгосрочные контракты. Степень доверия между ними определяется прежде всего культурой бизнеса, формирующейся в той или иной стране. Вторая группа организаций — это группы компаний (холдинги, финансово-промышленные группы и др.), которые обеспечивают доверие в отношениях на основе совместной собственности. В данном случае механизм обеспечения доверия включает в себя жесткие административные меры (руководитель головной компании может легко переизбрать руководителя дочерней, если ему не доверяет). Третья группа компаний — те, которые осуществляют свою совместную деятельность на контрактной основе (франчайзинге).[1] Именно в данном случае вопросы доверия оказываются принципиально важными, так как контрактная сеть предприятий должна, с одной стороны, работать как единое целое, а с другой — у высшего руководства не существует фактически никаких административных полномочий, поддерживающих доверие.

Богданова С. Л. 2006

---

[1] Франчайзинг означает определенную систему построения и ведения бизнеса. В данной системе присутствуют как минимум две компании, обозначаемые специальными терминами — франчайзер и франчайзи. Первая обладает хорошо известной торговой маркой, вторая — желанием работать под этой торговой маркой и соответствующими возможностями, отвечающими требованиям франчайзера. По заключаемому этими компаниями договору франчайзинга франчайзер передает франчайзи в пользование свою торговую марку, ноу-хау, технологии производства товаров или оказания услуг, а франчайзи обязуется периодически уплачивать за это определенную денежную сумму. Обычно такие соглашения используют компании, которые желают распространить свой бизнес в новые регионы, не вкладывая в это значительные капиталы. Чаще всего франчайзинговые соглашения работают в сфере предоставления услуг конечному пользователю. Результатом является тот факт, что любой человек по всей стране или даже всему миру может получить знакомый ему набор товаров и услуг под известной ему торговой маркой. Яркий пример — «McDonalds». Фирма имеет свыше 12 тысяч франчайзи по всему миру. В концепции франчайзинга заключается противоречивое единство зависимости и в то же время независимости партнеров друг от друга. Зависимость партнеров обусловливается унификацией элементов системы конкретного франчайзера, что всесторонне отражается в контракте между ним и его партнером — франчайзи. Независимость обусловлена тем, что франчайзи является «суверенным» предпринимателем: как правило, юридическим лицом, административно не подчиняющимся франчайзеру (С. Л. Богданова, 2006).

Рядом исследователей доверие рассматривается как один из показателей более общего понятия — *социального капитала*, под которым понимаются различные блага, получаемые в силу принадлежности к определенной системе социальных связей. А войти в ту или иную социальную сеть и сохранить членство в ней можно, лишь поддерживая доверительные отношения с остальными членами этой сети.

Ф. Фукуяма (2006) изложил концепцию «радиуса доверия», предположив и доказав, что эффективность экономики страны зависит от радиуса доверия, присущего тому или иному обществу: если радиус небольшой (ограничен родственными и дружескими связями), то экономические отношения не столь эффективны, как могли бы быть. Анализ социального доверия в рамках контрактных теорий провели Дж. Бьюкенен, Г. Таллок (1997), Дж. Найт (1994), О. Уильямсон (Williamson, 1993). Б. Гуха-Хазнобис, Р. Камбур, Е. Остром (Guha-Khasnobis et al., 2006) изучили проблему доверия в контексте переплетения (linking) формальной и неформальной экономики.

Ромашкин Г. С., 2011. С. 5

Уровень доверия оказывает существенное влияние на развитие бизнеса: если партнеры доверяют друг другу и существующим институтам, издержки бизнеса уменьшаются. В противном случае они могут сотрудничать лишь в рамках системы формальных правил и предписаний и будут вынуждены многократно подстраховываться, что снижает эффективность бизнеса.

Сам по себе низкий уровень доверия в обществе не является абсолютно запретительным условием для развития бизнеса. Общества со сравнительно низким уровнем доверия к незнакомым — такие, как Китай, Франция, Италия и Южная Корея — смогли также достаточно далеко продвинуться в развитии бизнеса, однако конкретные формы его организации стали иными. Ф. Фукуяма характеризует эти общества как фамилистические, т. е. семейные, или семейственные (хотя в Италии и во Франции фамилизм выражен не столь ярко). Обезличенное социальное доверие для этих обществ нетипично; их члены склонны доверять другим, только если те являются членами их семьи или какого-то другого, более широкого объединения, также базирующегося на семейных или родовых узах (кланы).

Халикова Л. В., 2008. С. 3

Л. В. Халикова (2008) выявила, что в российской предпринимательской среде большему доверию способствуют длительные деловые отношения или рекомендации. В большей мере, чем остальным, предприниматели склонны доверять землякам и родственникам. Доверие может выражаться в отсутствии предоплаты или небольшой предоплате, а также пренебрежении формальными письменными договоренностями.

Групповое доверие малым предпринимателям свойственно еще в меньшей мере, чем доверие межличностное. Почти все опрошенные проявили равнодушие к офи-

циальным предпринимательским организациям. В качестве институтов, в той или иной мере заслуживающих доверия, предприниматели чаще всего называют суды, реже всего — контролирующие инстанции.

Работы С. Бойгельсдейка и С. Смулдерса (Beugelsdijk, Smulders, 2003, 2004) явились ответом на кросскультурное исследование С. Нэка и П. Кифера, одним из результатов которого стал вывод, что уровень обобщенного доверия влияет на улучшение экономических показателей. Как показали расчеты голландских социологов, предложенная авторами модель не является устойчивой. Построив аналогичную модель на сходных данных, они не смогли зафиксировать значимых изменений макроэкономических показателей, обусловленных более высоким уровнем социального доверия. В другом исследовании, посвященном влиянию уровня обобщенного доверия на распространение инновационных технологий, Т. Фолькен пришел к выводу, что на технологическое развитие, особенно в переходных обществах, большее влияние оказывает системное доверие, а не нормы обобщенного доверия.

Алексеева А. Ю., 2007

М. Е. Балакшин (2011) выявил, что в представлениях большинства бизнесменов доверие в области деловых партнерских отношений является одним из ведущих факторов развития данных отношений наряду с наличием у партнеров общих целей, удовлетворенностью ходом событий (общим ощущением успешности) и получаемой взаимной выгодой (промежуточным результатом партнерства).

Чем опытнее партнеры и чем масштабнее задачи, решаемые ими, тем более значимым для них становится доверие (в представлениях таких партнеров оно является вторым по значимости фактором, влияющим на вероятность успеха этих отношений). В представлении специалистов, имеющих меньший опыт деловых партнерских отношений, роль доверия не так высока, поскольку на ранних этапах развития отношений субъекты в большей степени ориентируются на удовлетворительные промежуточные результаты совместной работы.

Далее М. Е. Балакшин пишет: учитывая, что создание доверительных отношений (или производство доверия, по Х. Олдричу) требует определенных затрат временны́х, энергетических и иных ресурсов, в ситуациях острого дефицита перед партнерами может вставать серьезная дилемма — куда вкладывать свои силы. Когда партнеры по бизнесу оказываются перед выбором: создавать доверие, затрачивая на это силы, или приложить усилия для достижения прямых результатов, ради которых и создавалось партнерство, на ранних этапах бизнес-отношений стоит, считает М. Е. Балакшин, предпочесть вложиться в совместный результат, вместо того чтобы «сохранять хорошую мину при плохой игре». Такой выбор может позволить улучшить перспективы деловых отношений, особенно если бизнес-партнером выступает опытный в этой сфере специалист. На ранних этапах построения отношений результат от совместной работы является критическим основанием для прогноза успешности делового партнерства. В последующем именно получаемые результаты от первых совместных действий могут составить основу доверия, которое повы-

сит эффективность деловых отношений на более поздних этапах существования партнерства.

В то же время М. Е. Балакшин заключает, что доверие выступает фактором поддержания деловых партнерских отношений даже при крайне низких результатах от совместной работы.

С. Л. Богданова (2006) уделила особое внимание доверию во франчайзинговом бизнесе. Она выявила, что структурными элементами системы обеспечения доверия во франчайзинговом бизнесе являются: личность руководителя, процедуры отбора новых участников, степень открытости внутренней информации, механизмы выработки и реализации совместных решений, механизмы поощрения инициативы франчайзи.

Доверие, складывающееся внутри франчайзинговой сети, имеет тенденцию выходить за ее пределы и позитивно воздействовать на множественные контактные аудитории, в том числе будущих франчайзи. Внешняя сторона доверительных отношений, связанная с широким имиджем компании, ее социальной ответственностью, позитивно воздействует на уровень доверия во внутренних взаимодействиях посредством развития чувства причастности к социально значимым начинаниям и осознания глобальных организационных целей.

Меры совершенствования доверия во франчайзинговом бизнесе, полагает С. Л. Богданова, могут быть сведены к следующему: а) организация повышения квалификации участников с использованием франчайзи не только в роли слушателя, но и преподавателя; б) организация неформального общения представителей фирмы-франчайзера и франчайзи; в) четкое выделение и регламентация сфер совместных решений; г) широкое использование внутренних телекоммуникационных систем для оптимизации механизма обратной связи между франчайзером и операторами.

Хотя доверие, пишет Л. В. Халикова, — важный элемент предпринимательской деятельности, но роль его не следует преувеличивать. Личный опыт и авансовые платежи играют намного большую роль, чем доверие. Тем не менее оно играет определенную роль на начальном этапе развития бизнеса и при получении кредита в дальнейшем. Не обнаружили исследователи и сколько-нибудь значительной корреляции между уровнем доверия предпринимателя и специфичной средой окружения. Роль доверия различна в разных секторах: в сферах, где всегда легко можно поменять потребителя (клиента), доверие является обязательным предварительным условием стабильных отношений между фирмами, в прочих сферах — нет.

8.4. Доверие между продавцом и покупателем

Одним из важных факторов в продажах являются человеческие отношения между клиентом и продавцом. Продажа — это прежде всего контакт двух людей, а это значит, что цель продавца (помимо самой продажи) — вызвать доверие клиента к себе не только как к эксперту, но и как к человеку. Если покупатель не доверяет мнению продавца или испытывает неприятные чувства при общении с ним, покупка вряд ли состоится. Поэтому продавцы должны пытаться снизить риск возникновения подобных ситуаций и уметь преподнести себя как компетентного консультанта и просто приятного человека. То есть продавец должен обладать имиджем, вызывающим у покупателя доверие.

Что же влияет на формирование имиджа продавца?[1] Для продавца очень важна его внешность, так как это первое, что видит покупатель, встречаясь с ним. Недаром в одной пословице говорится, что «по одежке встречают...» Поэтому внешне привлекательный продавец вызывает положительные эмоции, а затем и доверие. К тому же симпатичным, обаятельным людям часто приписывают положительные качества, в том числе и профессиональные. А раз это так, то внешне симпатичному продавцу легче совершить сделку. Поэтому можно сказать, что внешний вид делового человека играет такую же роль, как упаковка для товара.

Конкретным проявлением заботы о том, как человек выглядит, является то, что он не забывает гладить костюм, стричься, доводит до блеска обувь, всегда чисто выбрит и т. д. Все это требует постоянных усилий. Если, например, человек собирается купить автомобиль, то парень в рваных джинсах и с трехдневной щетиной вряд ли убедит его «купить здесь». Так уж устроено наше сознание: специалист по важным вопросам одет в строгий деловой костюм и занимает «приличную» должность — «менеджер по продажам», а не «продавец».

Деловой человек должен следить за модой. Речь не идет о сиюминутных «писках» моды и различных экстравагантностях. Однако общее направление — какие костюмы, галстуки модны, а какие выходят из моды — необходимо учитывать при очередных покупках. Мужчинам следует обращать на это особое внимание, потому что они несравненно консервативнее женщин в одежде.

Старомодно одетый деловой человек может угодить в глазах сотрудников и клиентов в разряд консерваторов: костюмы, покрой которых давно вышел из моды, могут навести на мысль, что и взгляды его также несовременны.

Сочетание цветов в одежде способно вызывать доверие слушателей, привлекать внимание или, наоборот, раздражать. Так, например, крикливые галстуки компрометируют мужчину не меньше, чем безвкусные побрякушки в ушах — женщину. Отрицательное впечатление на покупателей производят чересчур массивные браслеты и пряжки на поясах. Рубашка в полоску, надетая под костюм в клеточку, превращает человека в клоуна. Мужчинам надо быть осторожными с подбором галстука. Яркие галстуки способны привлечь внимание ненадолго, если же человек видит перед собой такое яркое пятно достаточно долго, это способно вызвать у него отрицательные эмоции. Черный галстук также не самое лучшее решение этой проблемы, ведь он обязателен на похоронах в сочетании с черным пиджаком, поэтому не стоит допускать такого сочетания в повседневной жизни.

Из украшений деловому человеку рекомендуется только обручальное кольцо.

Человек в очках (от близорукости) воспринимается окружающими как более начитанный, образованный, таким образом, очки несколько улучшают имидж. Именно поэтому некоторые деловые люди с отменным зрением носят очки без диоптрий, чтобы обратить себе на пользу этот стереотип восприятия очкариков. В то же время дымчатые очки, скрывая глаза, являются препятствием для общения, поэтому могут раздражать собеседника. Это раздражение подсознательно переносится и на человека, прячущего свои глаза.

Положительное или отрицательное впечатление можно сформировать не только внешним видом, но и словами. Применение в деловой беседе слов или терминов,

[1] По материалам Интернета (works.tarefer.ru/100027/index html).

непонятных для собеседника, обычно воспринимается как способ произвести впечатление, добиться психологического преимущества: «смотри, я умнее тебя». Проявления превосходства обычно вызывают сопротивление или по крайней мере внутренний протест. Наоборот, большее уважение вызывают те, кто умеет очень доходчиво объяснить самые сложные вещи, не прибегая к непонятным терминам.

Что еще нужно для создания доверия? Перечислим некоторые из приемов (Р. Чалдини, 1999; Cialdini, 2001).

Сотрудничество с покупателем: люди, с которыми мы вместе достигаем цель, нам симпатичны. Продавцы, которые производят впечатление, что они делают с клиентами «общее дело», например по отношению к владельцу магазина («...я попытаюсь уговорить начальника снизить цену специально для вас...»), действуют как сотрудничающие.

Опора на ассоциации: вещи, события или люди, которые нами оцениваются положительно и которые находятся в некоторой связи, например по отношению к продавцу, способствуют положительной оценке или увеличению симпатии к торговому заведению. Так, продавцы могут упоминать, что совсем недавно обслужили известного человека, или могут вывесить в торговом помещении свои дипломы о награждениях и отличиях, фотографии эстрадных звезд, посетивших их магазин, и пр.

В первую очередь необходимо уметь слушать собеседника и задавать вопросы. Нужно научиться понимать и слышать собеседника — очень много продаж срывается из-за непонимания между продавцом и покупателем.

Воспринимаемый покупателем риск покупки может быть уменьшен при помощи четко прописанных правил возврата товара, если он по каким-то причинам не подойдет покупателю.

Вызвать доверие к себе как к профессионалу, а не продавцу, который гонится за звонкой монетой, можно с помощью знакомого приема демонстративной честности: продавец отодвигает свои интересы на задний план. Например, сообщает «по секрету», что на эту модель чего-нибудь часто жалуются, поэтому «я бы посоветовал вам другое», или отговаривает покупателя от покупки слишком дорогого товара и предлагает альтернативный вариант, который стоит меньше, а по качеству не уступает дорогому.

Люди, которые похожи на нас, невольно вызывают доверие. Этим пользуются успешные продавцы. Хороший продавец не упустит шанс воспользоваться объединяющими мелочами; например, такими, как наличие общих увлечений, опыта пользования одной маркой, одинаковых ценностных ориентиров для продукта, происхождением из одной местности или из одного учебного заведения и т. д.

«По одну сторону баррикад» — это скорее продающий прием, который направлен на долгосрочное сотрудничество. Люди любят, когда им идут на уступки или занимают их сторону. Поэтому особым доверием пользуются продавцы, которые заинтересованы в том, чтобы покупатель сэкономил, но не проиграл в качестве. И если продавец говорит: «Я попробую сделать вам большую скидку» — покупатель обязательно придет еще раз именно сюда, где к нему так хорошо отнеслись. Этот способ в свое время был подробно исследован психологом Бургером (Burger). Он заключается в том, что продавец после сообщения стоимости товара, еще до того, как покупатель успеет опомниться и ответить, спешит предложить за ту же цену

дополнительный продукт в качестве «подарка» или же понижает цену (предлагает «скидку»). Эксперименты показали, что эта техника превосходит метод предложения товара сразу по окончательной цене. Объясняется этот эффект укоренившимися социальными нормами: обязательством клиента к «ответной услуге». Покупатель, которому оказали услугу, чувствует себя обязанным совершить покупку из чувства благодарности (см. рассмотренный нами выше принцип взаимности). Поэтому важно, что дополнение идет перед непосредственным ответом покупателя, так что оно не может интерпретироваться как предмет «торговли».

«Ты — мне, я — тебе», или, иначе говоря, взаимность. Человеку трудно согласиться с кем-то в важном вопросе, если ранее тот в чем-то не согласился с ним. Поэтому опытный продавец, если хочет убедить покупателя сделать покупку, сначала позволяет ему по какому-то мелкому вопросу убедить себя. Тогда покупатель обязательно положительно отреагирует на рекомендации продавца по покупке.

Потребители-оптимисты больше доверяют продавцам

Как потребители, мы каждый принимаем много решений: подходит — не подходит, нравится — не нравится, получится ли что-либо так, как мы надеемся. В свою очередь, мы знаем, что каждый продавец имеет собственные причины давать нам советы и рекомендации, заинтересован продать быстрее товар и продать товар подороже. В то же время доверие к продавцу может повлиять на решение покупателя.

Авторы Уилсон (Wilson) и Дарк (Darke) провели исследование, в котором рассмотрели взаимосвязь доверия к продавцу и защиты себя от принятия неправильного решения под влиянием продавца.

В одном исследовании ученые просили участников сделать выбор между двумя цифровыми камерами, которые порекомендовал продавец. Половина участников сообщили исследователям, насколько они доверяют продавцу, прежде чем они сделали свой выбор. Другая половина участников оценили свое доверие к продавцу после того, как сделали выбор.

Далее авторы исследования попросили всех участников выразить свое отношение к окружающему миру, к жизни, оценить, насколько люди получили в жизни то, что заслужили, высказать свою оценку справедливости мира.

«Наш анализ данных показывает, что после того, как покупатели сделали свой выбор, доверие продавцу высказали те люди, которые верят в справедливость мира, кто считает, что получают то, что заслуживают. И наоборот, те, кто не убежден в справедливости, высказывают недоверие к продавцу после сделанного выбора», — пишут авторы.

В том случае, когда группа оценивала уровень доверия до того, как сделать выбор между камерами, обе группы (и те, кто считает мир справедливым, и те, кто убежден в обратном) доверяли продавцу одинаково.

Это свидетельствует о том, что люди используют свою веру в справедливость мира, чтобы справиться с напряженностью и беспокойством в случае, если сделали неправильный выбор.

В другом исследовании авторы изучали мировоззрение испытуемых и обнаружили, что оптимизм привел к росту доверия к продавцам после решения

о покупке, но только тогда, когда участники не обнаружили скрытых мотивов в поведении продавца.

Наконец, в третьем исследовании авторы обнаружили, что механизм принятия решения о покупке действует только тогда, когда потребители рассматривают свои покупки, а не других. Они также обнаружили, что потребители, которые высказывали оптимизм и доверие, оказались более удовлетворены своими решениями о покупке.

«Потребители, которые считают, что они живут в справедливом мире, используют эту веру как ресурс в борьбе с трудностями принятия потребительских решений. И несколько удивительно, что такие потребители в конечном итоге в большей степени доверяют продавцам после выбора», — заключают авторы.

По материалам Интернета (akme.su/novosti/22213/page/1/)

Существует еще несколько методов эффективных продаж, с помощью которых можно попытаться получить доверие клиентов. Например, возникновению доверия к продавцу у покупателя хорошо способствует техника побуждения.

Понятием *«побуждение»* обозначается техника продаж, когда непосредственно перед завершением торговой сделки покупателя учтиво спрашивают, заинтересуется ли он в дополнение к тому товару, который он приобрел, еще одним продуктом. Классическими примерами этой техники является предложение чистящего крема или обувной ложки после покупки обуви, а также предложение других видов страхования после заключения договора по одному из них. Действенность этой техники продаж основывается на том, что клиент своей первой активностью уже сигнализирует о доверии и только под «давлением обоснований» может прийти к тому, что он отвергнет следующее предложение.

Техника *«низкого мяча»*. При этой технике человека сначала подвигают к тому, чтобы он на что-то решился, например на покупку определенной марки автомобиля. При окончании человек узнает, что обстоятельства «немного» изменились и автомобиль стоит уже дороже. Человек, несмотря на увеличившиеся затраты, останется при своем решении с большей вероятностью, чем если бы он сразу знал действительную цену интересующего его товара. Важно, чтобы разница между первоначальной и окончательной ценой при этом не была слишком велика. В противном случае у покупателя возникнет эффект отторжения.

Люди часто используют легкие касания для того, чтобы направить других людей или повлиять на них. Психолог Хорник (Hornik, 1992) исследовал, имеет ли значение эта «техника» для области поведения потребителей и будет ли эффект от легкого касания человека за руку или плечо, когда продавец — мужчина или женщина говорит с покупателем — мужчиной или женщиной.

Первый эксперимент проходил в книжном магазине. Оказалось, что покупатели, к которым перед входом в большой книжный магазин продавец легко дотронулся до руки, в магазине провели больше времени, лучше оценили магазин и сделали больше покупок. Во втором эксперименте исследовался тот же эффект, но на этот раз во время дачи чаевых в ресторане. Здесь оказалось, что гости ресторана, к которым легко дотрагивался официант, давали больше чаевых (между 2 и 4%). К тому же оказалось, что лучше оценивались как официант, так и ресторан. И наконец, в тре-

тьем эксперименте к покупателям супермаркета обращались продавцы и просили их попробовать новую «легкую закуску». Кроме того, покупатели получали купон, если они хотели купить этот продукт. При этом почти к половине покупателей легко дотронулись до рук. И в этом эксперименте оказалось, что те, к кому дотронулись, как часто пробовали легкую закуску, так и действительно ее потом покупали.

Кроме того, покупатели-женщины были более восприимчивы к касаниям, чем покупатели-мужчины, различие полов имело место также и в двух ранее описанных экспериментах. В целом, легкое и деликатное касание руки или плеча оказалось эффективным методом влияния на поведение потребителей. Здесь необходимо предположить, что эти (легкие!) касания действуют как доверительные жесты, как отношения симпатии.

Ошибки. Не следует давить на клиента. Напор продавца может вызвать недоверие и отпугнуть покупателя. Излишнее давление вызовет соразмерное противодействие, и тогда хороший товар по адекватной цене будет куплен, но не у этого продавца. А если под давлением слабохарактерный человек купит навязываемый товар, то потом он найдет способ вернуть товар и подпортить репутацию продавцу и магазину.

Не надо нагло врать. Неискренность продавца покупатели, скорее всего, почувствуют, и тогда прощай доверие. Ведь убедительно врать очень непросто, мало кто продумывает ложь на три шага в глубину. Поэтому несколько дополнительных вопросов быстро вскрывают вранье.

Дилеру не следует громко и радостно здороваться, тянуть первым руку с порога, использовать дурацкие речевки. Так нормальные люди не разговаривают. Неестественность поведения продавца сразу вызовет недоверие потенциального покупателя.

Безопасность при продаже автомобиля, или Можно ли доверять продавцу?

Потенциальный покупатель подержанного автомобиля должен полагаться на свое знание людей и собственную интуицию. С этим невозможно не согласиться. В конечном счете нет простого правила, согласно которому можно надежно определять «паршивых овец». Лучше всего рассматривать контакт с продавцом как повод для получения фактов, с помощью которых вы сможете постепенно прийти к правильному суждению.

Серьезный продавец всегда найдет для вас время и обстоятельно ответит на ваши вопросы. Если же продавец начал нервничать уже при первом вопросе, возможно, ему вообще не нравится, что вы расспрашиваете. И для этого у него есть определенные причины.

Если ваш потенциальный «деловой партнер» перед началом пробной поездки включает на полную мощность радио, это может указывать на то, что он хочет заглушить подозрительные звуки, возникающие при движении автомобиля. Кроме того, должно вызывать подозрение заявление продавца после того, как вы проедете небольшой участок пути, что уже, мол, пора возвращаться назад.

Конечно же, абсолютно безупречные подержанные автомобили встречаются крайне редко. Поэтому продавец может вызвать доверие к себе, рассказывая (прежде всего по собственной инициативе) о недостатках автомобиля. Его за-

дача состоит в первую очередь в том, чтобы рассказать о достоинствах автомобиля. Тем не менее в торговле подержанными автомобилями превыше всего ценится порядочность.

Серьезный продавец с готовностью организует подъемник, чтобы осмотреть автомобиль снизу. Он не должен также возражать против вашего предложения привлечь к оценке автомобиля независимого специалиста.

Обратите внимание на территорию. Если территория предприятия продавца напоминает кладбище старых автомобилей, вам, скорее всего, не удастся отыскать в его предложении «единственный бриллиант». Разумеется, что и среди продавцов, чьи автомобили хранятся под открытым небом, есть порядочные люди, которые делятся частью сэкономленных за счет этого средств с клиентами.

И наконец, серьезный продавец не будет торопить вас с заключением договора, а после того, как вы примете решение, предоставит вам договор, составленный надлежащим образом.

По материалам Интернета
(ww2.futoscaut 24.ru/advisor-ru/ article/173956/147552)

8.5. Доверие к рекламе[1]

Как отмечает А. Б. Купрейченко (2008), доверие является наиболее универсальным показателем эффективности рекламного воздействия, так как оно значимо на любой стадии продвижения товара, при любом типе маркетинговой стратегии. Не случайно доверие присутствует во многих моделях эффективности рекламы. Психологическую эффективность рекламы А. Б. Купрейченко определяет как психологическое отношение, которое проявляется в оценке потребителем (реальным или потенциальным) рекламного сообщения, объекта и источников рекламы как вызывающих доверие, интересных, полезных, способных удовлетворить потребности. Доверие значимо для любого типа рекламной кампании, как коммерческой, так и социальной, не говоря уже о политической, где формирование доверия к политической партии, ее программе и лидерам является одной из основных целей кампании.

Моя «придворная» аптека продает аспирин двух разных производителей, причем один очень активно рекламируется, а второй не рекламируется вовсе. Если не считать незначительного различия (одни таблетки тают во рту чуть быстрее), препараты абсолютно идентичны, и любой фармацевт подтвердит вам это — аспирин есть аспирин. Наши тела не могут сказать, чем одна торговая марка отличается от другой. А вот кошельки могут: рекламируемый в три раза дороже, чем нерекламируемый. Но благодаря рекламе миллионы людей покупают именно его.

[1] К доверию различным видам рекламы в своих исследованиях обращались И. К. Владыкина и С. Н. Плесовских (2000), Л. В. Корешнекова и В. Ю.Зельникова (1996), А. Н. Лебедев (1996), С. Бови и У. Аренс, Т. Егелхоф, Р. Поллей и К. Галлагер, Дж. Фрей и др.

Сигареты продаются тоже благодаря рекламе. Производители сигарет клянутся, что цель их реклам — убедить того, кто уже курит, переключиться на другую марку, а не «вербовка» новых курильщиков. Однако они помогли расширить потребительский рынок. Начиная с 1880 г. результатом каждой из четырех рекламных кампаний сигарет стало увеличение количества курильщиков в возрастной группе от 14 до 17 лет, причем именно среди представителей того пола, который был объектом рекламы.

Майерс Д., 2004. С. 309

Дж. Моррин в результате исследования, в котором участников попросили из двадцати пяти различных рекламных сообщений выбрать пять наиболее правдоподобных, выявил, что эффективность рекламы (независимо от специфики продвигаемого товара) определяется:

- отсутствием метафор в текстовой части сообщения;
- отсутствием лозунгов;
- наличием технической информации о товаре;
- наличием информации о розничной цене (фиксированной или средней);
- ссылкой на компанию-производителя;
- персонифицированной подачей информации (изложение от первого лица с указанием условного автора — реального или вымышленного персонажа, от которого якобы исходит сообщение).

Условный автор ни в коем случае не должен на все лады расхваливать продвигаемый продукт. Это может свести на нет позитивный эффект персонификации. Гораздо больше пользы принесет сдержанная, но обоснованная похвала. Кроме того, по мнению Дж. Моррина, не следует вкладывать в уста условного автора слишком много слов. Оптимальная длительность монолога — сорок секунд, максимальная — полторы минуты. Выдержав этот норматив, намного проще создать иллюзию личного общения.

Дж. Моррин считает, что в персонифицированном рекламном сообщении должна быть ирония. Это особенно важно в тех случаях, когда информация изложена от имени заведомо вымышленного персонажа. Ирония оживит условный образ, и если не сделает его правдоподобным, то по крайней мере поможет сформировать позитивное отношение целевой аудитории.

Следует иметь в виду, что повторяющаяся информация начинает казаться более правдоподобной, если, конечно, она не вызывает отторжения (Arkes, 1990).

Отношение к рекламе того или иного товара, как и сама его покупка, может зависеть от используемого производителем цвета.

Влияние цвета на психику людей доказано давно. Многие знают, что эмоции являются движущей силой продаж. Правильный выбор цвета может стимулировать продажи, неправильный же способен отпугнуть покупателей.

Цвет не только привлекает внимание покупателя, но и способствует установлению эмоциональной связи между покупателем и вещью. Каждая модель должна

иметь свою «цветовую историю», которая продаст ее. Товар, который раньше никто не покупал, может вызвать ажиотаж после изменения цвета.

Основные цвета, обладающие маркетинговым потенциалом:

Красный — цвет, который глаз воспринимает очень быстро (хотя некоторые исследования показали, что люди среднего и пожилого возраста не очень хорошо видят этот цвет). Красный — воплощение энергии, скорости, гнева, опасности (крови), возбуждения, силы и секса. Он создает ощущение необходимости. Очень часто его можно видеть на распродажах.

Синий — цвет бодрости, доверия, надежности, спокойствия, силы, небес, гармонии, призыва к поиску истины и смысла бытия. Это скорее духовный, чем эмоциональный цвет. Часто встречается на логотипах банков и компаний.

Желтый — цвет теплый и стимулирующий, цвет молодости и оптимизма (если не использовать его в избытке). Часто используется, чтобы привлечь внимание к витрине. Однако желтый цвет также может ассоциироваться с предательством.

Оранжевый — цвет энергии, тепла, силы. Напоминает об опасности и агрессии, как и красный. Цвет хорош для стимулирования импульсивных покупок. Он создает призыв к действию: подписаться, купить, продать.

Зеленый — цвет возможности, денег, природы, процветания, стабильности, прогресса, независимости, новизны, изобилия. Он сопровождает все новое и перспективное, говорит о выгодности предложения и стабильности, нейтрализует негативные моменты и сглаживает различные шероховатости и непонятки. Самый легкий цвет для глаз.

Фиолетовый — цвет эротики, завуалированного возбуждения, индивидуализма. Он связан с религией (в западных странах), а также может рассматриваться в качестве «королевского» цвета, поэтому часто связан с духовностью и различного рода достоинствами. Этот цвет обескураживает и создает тревогу, которую можно легко погасить и использовать в рекламе. Фиолетовый значительно повышает самооценку.

Розовый — мягкий, романтический и женственный. Цвет безопасности. Служит символом любви и нежности. Используется для маркетинга продуктов для женщин и девушек.

Белый — легкий, чистый, открытый, умеренный, благородный. Его можно и нужно использовать, чтобы придать солидности своему предложению, в какой-то мере внушить доверие, показать прозрачность и честность намерений. Более того, этот цвет ассоциируется с профессионализмом и качеством. Но будьте осторожны, в Азии этот цвет связан с трауром.

Черный — можно рассматривать как сильный, сложный и элегантный цвет, но также его можно рассматривать как таинственный цвет, символизирующий смерть и оккультизм, однако если его использовать в правильном направлении (престиж/предметы роскоши), то, например, в сочетании с золотом цвет может придать вашему бренду элегантный и эксклюзивный вид.

Золотой — авторитет, престиж, оригинальность, ловкость, профессионализм. Он символизирует влияние, высокую самооценку, уверенность, наличие ума, интуиции и сообразительности. Это цвет, который всегда ассоциировался с роскошью и эксклюзивностью услуг. Используя этот цвет в своем бренде, вы привлекаете более состоятельную аудиторию.

Серебряный — цвет реализма, престижа, спокойствия, проникающий, исцеляющий. Хорошо распространен в научных ассоциациях. В рекламе он дает сигнал стойкости, вызывает чувство стабильности и плавности.

Отношение к цвету зависит от ряда факторов:

Привычки покупателя. Покупатели, которым свойственны импульсные покупки, чаще всего склоняются к красно-оранжевому цвету, черному и темно-синему, а те, кому свойственно планировать свою покупку заранее, чаще всего предпочитают розовый цвет и светло-голубой.

Статус. Цветовое предпочтение часто зависит от нашего уровня жизни; яркие и смелые цвета выглядят предпочтительнее для тех, у кого доход не слишком высокий, тогда как люди с очень высокими доходами скорее склонны к более тонким и нейтральным цветам.

География. Географическое положение вашего целевого рынка должно обязательно рассматриваться при принятии решения о выборе цвета. К примеру, в Латинской Америке предпочитают более сильные цвета, а жителей более холодных регионов чаще привлекают нейтральные цвета.

По материалам Интернета (Цвет вашего успеха. 2011. 19 октября)

Л. В. Корешнековой и В. Ю. Зельниковой (1996) были приведены факторы, вызывающие недоверие к рекламе:

- отрицательные эмоции часто вызывают недоверие к рекламе;
- российский потребитель не доверяет обещаниям сделать что-либо на уровне экстра-класса. Как правило, это вызывает у него эмоциональное неприятие организации или человека, который это обещает. Потребитель не очень верит, что кому-то захочется решать его проблемы. В связи с этим неудачными являются слоганы типа: «Ваши заботы станут нашими», «Нам бы ваши проблемы!»;
- реклама высококачественного товара, реализуемого по низкой цене, нередко настораживает потребителя и вызывает его недоверие, так как у потребителя создается впечатление, что фирма производит и продает товар себе в убыток. С повышением цены на данный товар растет и доверие к рекламе;
- явная глупость героя рекламного видеоклипа вызывает раздражение и понижает доверие к фирме.

А. Н. Лебедев (1996, 2003, 2005) в качестве факторов, вызывающих недоверие к рекламе, называет неэффективную стратегию составления рекламно-информационных посланий, низкий уровень организации рекламной коммуникации, преобладание рекламы суггестивной направленности. Именно такая реклама нередко вызывает у респондентов защитную реакцию, выражающуюся чаще всего в его недоверии к ней.

Респонденты не доверяют рекламе фирмы, которая утверждает, что делает что-то лучше всех. Количество ответов о недоверии (63%) превышает количество ответов о доверии приблизительно в шесть раз. Обнаруживается также достаточно большое количество неопределенных ответов (в среднем около 30%).

А. Н. Лебедев (2005) выявил, что женщины в меньшей степени, чем мужчины, доверяют рекламе зарубежных фирм. Возможно, это связано с тем, что мужчины чаще являются потребителями товаров автомобильной, электронной и иных промышленностей, где всегда выше ценится продукция зарубежных компаний, а женщины чаще покупают продукты питания, среди которых продукция отечественных производителей пользуется большим спросом. Можно также предположить, что женщины осторожнее и с большим недоверием относятся к рекламе товаров, производителю которых сложно предъявить претензии.

Доверие/недоверие рекламе во многом определяется каналами поступления рекламной информации. В качестве таких каналов рекламы выступают как непосредственные контакты продавца и покупателя (личные продажи), так и всевозможные технические информационные средства: телевидение, радио, пресса, Интернет и др. Доверие к продавцу, по данным А. Н. Лебедева, выше, чем доверие к рекламе в СМИ.

Показательно в этом плане, что при возникновении потребности в каком-либо товаре или услуге большинство респондентов предпочитают личное посещение предприятия торговли или обращение к психологически значимому социальному окружению. И лишь незначительная часть потребителей (не больше 13%) утверждает, что перед посещением предприятия торговли специально обращается к рекламе. Это может свидетельствовать о негативном отношении к рекламе, в силу того что она воспринимается как навязчивая и бесполезная для потребителя.

Доверие и недоверие рекламному персонажу. Субъектом воздействия телевизионной рекламы на зрительское (потребительское) восприятие является рекламный образ.

Е. В. Марковой (2002) установлено, что более убедительным является рекламный персонаж, обладающий характеристиками Я-идеального потребителя. Образ же, обладающий характеристиками Я-реального, сравним по степени воздействия с образом, который семантически удален от Я-реального и от Я-идеального.

Показано, какие особенности представления рекламного персонажа вызывают доверие к нему у потребителей. Во-первых, актерское мастерство персонажа. В ситуации опосредованного взаимодействия успех коммуникации зачастую зависит от умения актера создать для потребителя иллюзию реального взаимодействия. Во-вторых, профессиональный статус рекламного персонажа. Наиболее эффективными рекламными персонажами являются эксперты в соответствующих областях. В-третьих, использование персонажа, вызывающего его эмоциональное принятие (А. Л. Журавлев, А. Б. Купрейченко, 2003). Для этого привлекают известных актеров и спортсменов к рекламе товаров, несмотря на то что в оценке качества этих товаров эти популярные личности не могут выступать экспертами. Стиль речи рекламного персонажа также влияет на то, воспринимается ли он как заслуживающий доверия.

А. Б. Купрейченко показала, что для персонажей рекламы, вызывающих доверие, наиболее значимыми являются следующие личностные черты: жизнерадостность, доброта и взаимопомощь, хорошие манеры и внешний вид, естественность поведения, а также нравственность. У персонажей, вызывающих недоверие участников исследования, прежде всего отмечаются низкие нравственность и интеллект, плохие манеры и внешний вид, неестественность поведения.

В исследовании С. Московиси и Ф. Бушини (2000) было показано, что высокое доверие к содержанию связано с сообщением, приписываемым анонимному источнику, а низкое — с сообщением, которое приписывается меньшинству.

Если в упоминавшихся выше исследованиях речь шла о том, какой рекламе больше доверяют люди независимо от их индивидных и личностных особенностей, то А. Б. Купрейченко изучила и другую сторону отношений «реклама—потребитель», а именно — доверие и недоверие рекламным персонажам в зависимости от типа доверия/недоверия другим людям потребителей товаров и услуг. Не останавливаясь на частностях исследования А. Б. Купрейчик, обратимся к его результатам.

Чем больше выражено недоверие другим людям, тем чаще используется близкое окружение в качестве источника информации о товарах. Человек, убежденный в отсутствии у других взаимной ответственности, чаще считает, что современная реклама предлагает потребителю совсем ненужные ему услуги и продукцию.

Особенности доверия/недоверия личности другим людям могут оказывать влияние на ее отношение к рекламе с персонажами или без них. Людей, которые доверяют себе во взаимоотношениях с окружающими, меньше привлекают рекламные сообщения без персонажей. Чем выше доверие себе, тем более реалистичной кажется реклама с персонажами, а последние, в свою очередь, более похожими на друзей. Человек, высоко доверяющий другим в их способности сотрудничать и оказывать помощь, оценивает как более притягательную рекламу с персонажами и испытывает более выраженное желание приобрести рекламируемый товар. Чем выше уровень доверия себе в умении давать оценки, делать прогнозы, тем чаще считаются рекламные сообщения понятными и простыми, а реклама без персонажей — более реалистичной.

Выявлена асимметрия критериев доверия и недоверия, в частности жизнерадостность выступает наиболее частым критерием доверия рекламному персонажу, в то время как мрачность и угрюмость (полярные качества) не являются высокозначимыми для возникновения недоверия ему. Наибольшие различия оценок персонажей, вызывающих доверие и недоверие, обнаружены по следующим шкалам: отталкивающий — располагающий; неприятный — приятный; чужой — свой; далекий — близкий; противник — сторонник; инакомыслящий — единомышленник; безнравственный — нравственный; лживый — правдивый; враждебный — дружественный; без чувства юмора — с чувством юмора.

«Персонифицированная реклама создает иллюзию избытка информации. <...> Потребителя убеждают в том, что у него есть надежный советчик, который точно знает, как использовать продвигаемый товар или услугу для решения личных проблем, получения выгоды, помощи близким и т. д. В результате возникает интерес и доверие к рекламному сообщению. Схожего эффекта можно добиться, написав текст, изобилующий различными, пусть даже бесполезными, подробностями о товаре/услуге».

«Эффективность персонифицированной рекламы зависит от точности выбора промообраза. <...> Далеко не для каждой целевой группы подойдет вымышленный персонаж. Зачастую лучше сослаться на историческую личность — человека, жившего несколько десятилетий или даже несколько столетий назад. Чем больше времени прошло после смерти героя, тем лучше. Благодаря временнóй

дистанции у рекламистов появляется больше свободы действий, поскольку некому предъявлять претензии по поводу некорректного использования известного имени».

Американский маркетолог Эндрю Джерабак признает важность персонификации промосообщений. Однако, по его мнению, чтобы вернуть утраченное доверие потребителей к рекламе, недостаточно просто найти или создать привлекательного героя, а после изложить некоторые факты и доводы от первого лица. Он рекомендует создать ситуацию, в которой потенциальные покупатели смогут одновременно получать информацию о продвигаемом товаре или услуге из нескольких источников.

Целесообразно предоставить клиентам возможность оставлять отзывы и комментарии на сайте производителя или в онлайн-каталоге. Причем совершенно не обязательно, чтобы все участники обсуждения отзывались о товаре/услуге позитивно. Напротив, эксперт подчеркивает, что отсутствие каких-либо жалоб заставит целевую аудиторию засомневаться, действительно ли комментарии оставлены потребителями, а не рекламистами производителя. Кроме того, не лишним будет задействовать в промокампании независимых специалистов в смежной отрасли. Так, производители отделочных материалов, мебели и домашнего текстиля обращаются к дизайнерам интерьеров, косметические компании — к визажистам, владельцы продуктовых торговых марок — к диетологам и т. д. Эндрю Джерабак убежден, что для любого потребительского товара можно найти специалиста, способного дать позитивную рекомендацию. Желательно, чтобы она была не частью корпоративного рекламного материала, а дополнением к нему. Тогда у потребителя возникнет ощущение, что информация промосообщения подтверждается.

Бондарь М. // По материалам Интернета. Как вернуть доверие потребителя к рекламе? (kontakty.com.ua)

В зависимости от реализуемых рекламой и рекламными персонажами функций меняется значимость доверия рекламному образу и основные его критерии. Доверие наименее значимо для тех респондентов, которые воспринимают рекламу в первую очередь как развлечение. Если рекламный персонаж оценивается одновременно как источник информации, партнер по взаимодействию, образ, близкий к Я респондента, то доверие становится высокозначимым в отношении к нему. Большая часть мужской выборки относится к тем психологическим типам отношения к идеальному женскому рекламному образу, в которых основополагающую роль играет приязнь. То есть для них наиболее значима развлекательная функция рекламы, содержащей женские образы. Для женщин доверие является важным фактором отношения к такой рекламе. Подавляющее их большинство относится к психологическим типам с высокими показателями доверия женскому рекламному образу.

Доверие потребителей к традиционным каналам коммуникаций приближается к нулю. В Москве, согласно данным исследования, только 4% потребителей доверяют рекламе, остальные 96% считают, что в той или иной мере производители обманывают их в рекламе. Большинство потребителей верят советам родственников и друзей. Мы как потребители пользуемся информацией и доверяем ей из неангажированных источников, имеющих личный опыт использования товаров и услуг.

Подтверждают это и данные исследования, которые свидетельствуют, что 60% потребителей заявляют — основным фактором, оказывающим влияние на покупку товаров и услуг, являются советы друзей, знакомых, родственников. Все прочие каналы информации (СМИ, реклама, рекомендации продавцов) влияют не более чем на 15% потребителей. Более того, почти все потребители имеют опыт, когда советы и рекомендации друзей заканчивались покупками рекомендуемого товара.

Люди глупо доверчивы… Вся реклама мира основана на трех принципах: «Хорошо, много и даром». Поэтому можно давать скверно, мало и дорого.

А. С. Грин

Сметливые производители продукции успешно используют создание доверия к своей продукции, используя «сарафанное радио» и метод, названный учеными buzz-маркетингом. Один из первых случаев использования подобного метода продвижения товара произошел в далеком 1864 г., когда владелец коньячного производства господин Шустов нанял несколько десятков студентов, которые ходили по московским питейным заведениям и буквально требовали не что иное, как «шустовский» коньяк. В случае, когда такового не находилось, молодежь учиняла скандал с дракой. Информация об этих инцидентах попадала в газеты, создавая вирусный эффект. И уже через несколько месяцев о коньяке Шустова знал весь город. Основным принципом buzz-маркетинга является воздействие не на всю целевую группу, а только на ее часть — лидеров мнений, экспертов, воодушевленных потребителей, просто общительных людей, которые имеют влияние или связи в своей социальной группе.

Как вернуть доверие потребителя к рекламе?

«Мировой экономический кризис отобрал у нас нечто большее, чем высокие торговые наценки и возможность массовых импульсных продаж; потеряно доверие потребительской аудитории к рекламе, — сетует знаменитый американский маркетолог Эндрю Джерабак. — Если в ближайшее время мы не научимся обращаться к потенциальным покупателям так, чтобы они нам верили, то и наши компании, и весь наш маркетинговый инструментарий окажутся на свалке истории».

Результаты недавнего исследования института психологии Калифорнийского университета в Ирвине свидетельствуют о том, что в среднем из 100 потенциальных потребителей, получивших рекламное сообщение, только 6 принимают его на веру, 28 считают промоинформацию неполной, 35 сомневаются в ее правдивости, но принимают во внимание, остальные (31) не верят ни единому слову из рекламного сообщения. Эти показатели разительно отличаются от результатов аналогичного опроса, проведенного три года назад. Тогда рекламе полностью доверяли 25% участников исследования, относились скептически, но принимали во внимание — 47, считали информацию неполной — 19, абсолютно не верили — только 10%. «В этом году мы не проводили опросов за пределами США, однако есть основания полагать, что в Европе и России ситуация еще хуже, — признается один из координаторов исследования профессор Джон Моррин. — В Соединенных Штатах уровень доверия к рекламе всегда был выше, чем на континенте.

Разработчикам промопроектов есть о чем волноваться — результаты их труда постепенно обесцениваются. Чем больнее экономический кризис бьет по карману потребителей, тем меньше у рекламистов возможностей повлиять на решение о покупке». Профессор прогнозирует дальнейшее снижение уровня доверия, а вслед за ним и снижение эффективности рекламы. Впрочем, по мнению Моррина, у промоспециалистов еще есть возможность спасти ситуацию. Уровень доверия к сообщению не в последнюю очередь зависит от формы подачи.

По материалам Интернета (www.sxc.hu)

В работе О. С. Дейнеко и О. А. Сергевниной (2002) было выявлено, что отношение к рекламе зависит от личностных особенностей субъектов. Так, лица с высокой нормативностью поведения, настойчивостью и ответственностью плохо доверяют упрощенной интерпретации содержания рекламы, а лица с высокими показателями радикализма и развитым аналитическим мышлением, не доверяющие авторитетам, меньше подвержены влиянию рекламы.

ГЛАВА 9

Доверие в общественно-политической жизни

Научный интерес к доверию представителей общественных наук обусловлен тем, что доверие рассматривается как принцип конструирования социальных отношений. Уровень межличностного, организационного (корпоративного) и общественного (институционального) доверия является показателем социального здоровья общества. Поэтому неудивительно, что к изучению доверия в этом контексте обратились многие известные ученые (Э. Гидденс, 2004, 2005; Н. Луман (Luhman, 1979), Я. Корнаи, 2003; Дж. Коулман, 2001; А. Селигмен, 2002; Ф. Фукуяма, 1999; П. Штомпка (Sztompka, 1998, 1999) и др.).

Особую актуальность изучение доверия в обществе имеет для нашей страны. Огромное социальное расслоение населения нашей страны[1] привело к всеобщему кризису доверия. В числе наиболее интенсивных его проявлений стало охватившее большую часть населения недоверие к главным социальным институтам общества. По данным социологических исследований, доверие к этим институтам выражает до трети населения России. Крайне низкий уровень общественного доверия приводит к резкому завышению издержек экономической, политической, культурной и иной деятельности, и тем самым снижается жизнеспособность и стабильность всей общественной системы. Дефицит доверия входит в число наиболее значимых причин социальной напряженности, отторжения большинства общества от власти, бизнеса и правопорядка. Поэтому интерес к доверию как социальному явлению и его роли в обществе пробудился и у отечественных ученых (Г. Еремичева, Ю. Симпура, 1999; В. П. Зинченко, 2001; Ю. Н. Копылова, 2003; Н. В. Косяк, 2001; Ю. А. Левада, 2000, 2001; Н. Н. Лобанов, 2005; В. Н. Лукин, 2005; М. Руткевич, 1999; М. Г. Шукюрова, 2005, и др.).

9.1. Доверие к средствам массовой информации

Данные, полученные Хетерингтоном (Hetherington, 1998), показали специфическое влияние различных средств массовой информации на доверие. Просмотр теле-

[1] По данным Т. И. Заславской, разница между доходами 10% самых богатых и самых бедных граждан СССР составляла четыре с небольшим раза (при социально допустимой норме 8–10), а сейчас она не менее 30–40 раз. Доходы 40% россиян не достигают прожиточного минимума, а многие из них не имеют и его половины.

визионных новостных программ производит эффект снижения доверия (около 7%), в то время как прочтение прессы скорее способствует укреплению доверия в обществе.

Т. Ю. Филимоменко и С. А. Сергунова (2002) выявили, что в Санкт-Петербурге выражающих недоверие к СМИ больше, чем доверяющих; проявление доверия не зависит от пола и возраста, с ростом уровня образования доверие к СМИ растет, но у людей с высшим образованием снижается; пенсионеры и домохозяйки склонны меньше доверять СМИ, что согласуется и с другим фактом — чем меньше уровень материального достатка, тем меньше проявляется доверие.

Доверие к информации рассмотрено и в работе А. Б. Купрейченко и Е. В. Шляховой (2012). Авторы подчеркивают некоторые специфические черты, присущие доверию к информации.[1] Информация (а иногда и форма ее воплощения) должна нести в себе что-то новое для субъекта, ее получающего. Компонент «единство», предполагающий наличие чего-то общего с объектом доверия, заменяется следующим важным свойством информации — одинаковым пониманием информации как коммуникатором, так и реципиентом.

Это свойство авторы обосновывают следующим образом: для успешной коммуникации необходимо знание и коммуникатором, и реципиентом формы воплощения информации. Эта форма воплощения должна быть психологически близка им обоим, а значения, входящие в эту информацию, должны иметь схожие личностные смыслы у коммуникатора и реципиента, иначе она не будет верно воспринята и понята последним. Таким образом, компонент «единство» не нуждается в специальном выделении в структуре феномена доверия к информации. То есть, по представлениям А. Б. Купрейченко и Е. В. Шляховой, в доверии к информации наиболее значимым является компонент «надежность», поскольку остальные компоненты («предсказуемость» и «единство») нивелируются самой природой информации. Доверие к информации означает в первую очередь осознанное априорное наделение ее свойством надежности, которое сопровождается положительными эмоциональными оценками информации и готовностью использовать ее в своей деятельности.

В качестве объекта исследования А. Б. Купрейченко и Е. В. Шляхова выбрали электронную массовую коммуникацию. К электронным массмедиа (интернет-журналам) авторы отнесли не только специализированные сайты и информационные порталы, отвечающие всем нормам профессиональной журналистики, но и созданные обычными пользователями тематические сайты и электронные дневники (блоги).

В результате было выявлено, что «для доверия к деловой, практически полезной информации, т. е. к информации, имеющей высокую важность для пользователя, наиболее значимыми оказываются в первую очередь достоверность, а затем объективность. В то время как для доверия к развлекательной, практически бесполезной информации, т. е. информации, имеющей меньшую значимость для пользователя, значимыми являются достоверность, объективность, точность и актуальность. Можно сделать вывод, что чем важнее для пользователя информация, тем значимее ее достоверность для доверия к ней. Как только важность информации для пользователя снижается, доверие к ней определяется несколькими свойствами информа-

[1] Авторы рассматривают информацию с позиций понимания ее в кибернетике. Отсюда: не любое сообщение является для человека инфромацией.

ции. Величина значимости свойств информации для доверия к ней определяется спецификой предпочитаемого электронного массмедиа. Пользователи, предпочитающие специализированные интернет-журналы, в целом оценивают значимость свойств информации для доверия к ней выше по сравнению с другими». То есть пользователи тематических, чаще всего профессиональных, интернет-журналов более требовательны к информации, которой они доверяют.

Таким образом, авторы делают вывод, что значимость свойств информации для доверия к ней определяется спецификой предпочитаемого электронного массмедиа и видом информации.

9.2. Доверие к государственным структурам

Преобразование и развитие общества невозможно без доверия народа власти и ее представителям. Только доверие к ним может объединить людей и вовлечь различные социальные группы в процесс взаимодействия.

Проблема доверия стала одной из центральных для современного общества. Например, по Ф. Фукуяме (2004), доверие — ключевая характеристика развитого человеческого общества, проявляющаяся как на индивидуальном уровне, так и на уровне социальном (доверие к общественным институтам и государству в целом). Именно доверие определяет прогресс; успех «самореализации» конкретного общества зависит не от рыночных принципов и не от приверженности традициям, но от «одного, распространившегося повсюду элемента культуры — уровня доверия, существующего в обществе». По распространенности доверия в современных иерархических структурах Ф. Фукуяма выстраивает классификацию человеческих обществ: к группе с высоким уровнем доверия он относит «избранные», «основанные на доверии» либеральные демократии (США, Германия, Япония), тогда как традиционалистские страны (Китай, Мексика), европейские «легковесы» (Франция, Италия), равно как и страны Восточной Европы и бывшего СССР он причисляет к обществам с низким уровнем доверия.

Широкую известность получили работы Дж. Коулмана, развивающие модель влияния доверия на развитие структур гражданского общества; идеи нашли свое развитие в концепции обобщенного доверия как элемента социального капитала, определяющего базовые экономические и социально-политические изменения в обществе. Как компоненты социального действия «отношения доверия» у Дж. Коулмена входили в число семи основных категорий типов рационального социального действия и понимались как «объединение риска при принятии решений». Доверие — необходимый компонент любого сотрудничества, но как особый тип поведения оно особенно нужно в экстремальных ситуациях. <…> В конечном итоге «экспансия доверия» усиливает дальнейшее воспроизводство этих отношений и их распространение на все сферы жизни общества. «Система доверия» в целом — это, по Дж. Коулмену, распространение «отношений доверия» на макроуровень, где они выступают в форме нормативных предписаний системных отношений.

Ромашкин Г. С., 2011. С. 5

Ответ на вопрос, является ли доверие следствием или основой построения гражданского общества, не столь однозначен. Р. Патнэм, например, развивал тезис о влиянии участия в некоммерческих организациях на распространение демократических ценностей и экономическое развитие. Он полагал, что участие в разного рода лигах, ассоциациях, союзах и т. д. способствует аккумуляции в обществе социального капитала и ведет к увеличению социального доверия в межличностных отношениях.

Алексеева А. Ю., 2007. С. 6

Как отмечает С. Н. Плесовских (2004), проявление доверия/недоверия к государственным структурам в современной российской реальности отличается противоречивостью и непоследовательностью. Часто, имея четкую рациональную установку на недопустимость проявления доверия, в реальном поведении и на уровне подсознательных тенденций российские граждане склонны к проявлению доверия. В целом же установки на доверие преобладают над установками на недоверие, особенно среди людей молодого возраста.

Общественность теряет доверие к парламентам, однако их роль сегодня важна, как никогда. Это главный вывод совместного доклада Программы развития ООН и Межпарламентского союза, обнародованного в апреле 2012 г.

Самый низкий уровень доверия к законодателям — в США и Литве: ниже 10%. Сходные тенденции наблюдаются в арабском мире, Восточной Азии и Тихоокеанском регионе. И только в африканских странах южнее Сахары своим парламентариям доверяет 56% населения.

По данным авторов доклада, публика хотела бы иметь больше информации о работе парламентов и оказывать влияние на их деятельность. Граждане также требуют, чтобы парламентарии учитывали запросы населения и несли ответственность за свои действия. Тем не менее эксперты утверждают, что сегодня парламент по-прежнему является важным связующим звеном между гражданами и правительством.

Российские граждане не доверяют представителям формальной государственной структуры, но стремятся взаимодействовать с ними на основе широкой сети неформальных межличностных отношений. В наибольшей степени граждане не доверяют политикам (83,3%), чиновникам (75,4%), милиционерам (60,9%). Для сравнения: не доверяют родственникам 11,3% граждан, а друзьям — 17,0%.

Отношение россиян к различным органам власти видно из табл. 9.1.

Эти данные еще раз показывают, что уровень доверия практически ко всем социальным организациям в современной России достаточно низок: средний индекс всех ответов колеблется между вариантами «в чем-то доверяю» и «не очень доверяю». Эти результаты следует интерпретировать как свидетельство высокого уровня отчужденности россиян от власти: по всем организациям, кроме федерального правительства, медиана ответов ближе к варианту «не очень доверяю».

Таблица 9.1. Показатели институционального доверия в России, 2009 г. (Ю. В. Латов)

Насколько вы доверяете…	Ответы респондентов, %				
	медианный индекс доверия	полностью доверяю	в чем-то доверяю	не очень	совсем не доверяю
Федеральному правительству	2,44	12,1	39,6	29,6	11,5
Местному правительству	2,65	8,5	35,4	32,3	19,1
Думе РФ	2,73	8,1	28,1	33,6	20,4
Полиции	2,70	8,7	33,3	33,8	21,6
Некоммерческим организациям	2,95	3,1	20,6	32,6	22,8
Прессе	2,58	6,9	40,5	36,3	13,7

Меньше всего респонденты доверяют некоммерческим организациям. Выше всего доверие к федеральным властям — им полностью или частично доверяет чуть более половины россиян (51,7%). Заметно ниже — к местным властям (43,9%), милиции (42,0%) и Думе (36,2%). Таким образом, меньше доверяют тем, с кем чаще сталкиваются. Чем «выше» властные организации, тем в большей степени они сохраняют сакральный ореол.

Одной из причин недоверия в современном российском обществе является неудовлетворенность потребности в безопасности в различных формах ее проявления. Влияние правовой незащищенности личности на чувство недоверия к людям оказалось статистически значимым показателем. Потребность в правовой защите у опрошенных граждан удовлетворена в наименьшей степени — на 32,6%, потребность в медицинском обслуживании — на 48,9, потребность в материальной защищенности удовлетворена на 49,9, потребность в физической безопасности — на 58,8%. Наиболее благополучная ситуация в области духовной независимости, потребность в которой удовлетворена у опрошенных граждан на 79,8%.

Наиболее значимыми факторами повышения атмосферы доверия в обществе опрошенные граждане считают обеспечение правовой защиты (75,9%), поддержку моральных норм, нравственных ценностей, способных интегрировать общество (64,5%), повышение материального уровня жизни (55,3%).

Доверие к тому или иному государственному или общественному институту зависит от демографических характеристик населения: возраста, образования, места проживания. Это, например, показал опрос россиян в 2007 г.

Так, президент, по мнению 75% опрошенных возрастной группы 16–24 лет, вполне заслуживает доверия, тогда как среди опрошенных старше 55 лет вполне доверяют главе государства 53%. Значительно ниже уровень доверия среди жителей Москвы и Санкт-Петербурга (59% в столичных городах против 68% в селах), а также среди наиболее образованной части населения (53% среди россиян с высшим образованием считают, что президент вполне заслуживает доверия, тогда как среди

россиян со средним и ниже среднего уровнем образования процент «доверяющих» выше, соответственно 68 и 64%).

Наибольшую степень доверия по отношению к церкви выражают россияне, живущие в небольших по размеру населенных пунктах, а также в селах (около 50%), в то время как среди жителей Москвы и Санкт-Петеребурга только 31% считает, что «церковь вполне заслуживает доверия». Уровень доверия значительно выше среди наименее образованной части населения: так, среди россиян со средним и ниже среднего образованием около 44–43% выражают доверие к церкви, тогда как с высшим образованием — 32%.

Наибольшее недоверие по отношению к армии выражают жители Москвы и Санкт-Петербурга — только 13% считают, что армия вполне заслуживает доверия, и вместе с тем 30% — что «совсем не заслуживает», россияне с высшим образованием также чаще высказывают недоверие по отношению к институту армии.

Таким образом, наибольшее доверие к различным государственным и общественным институтам оказывают те, кто имеет невысокий уровень образования и проживает в малых населенных пунктах.

9.3. Доверие к политике и политикам

Успех политиков, чьи полномочия определяются в ходе выборов, еще в большей степени зависит от умения завоевать доверие. Дефицит доверия в различных слоях российского общества к политике государства и к отдельным политикам снижает интерес электората к участию в выборах, что может вызвать разочарование в функционировании всей политической системы и отторжение от нее значительной части граждан.

Мотивом доверия к кандидату в период избирательной кампании становится положительное впечатление о нем, сформировавшееся в процессе восприятия его внешнего облика, поведения, отношений и созданного перцептивного образа. Интерпретация этого образа осуществляется в соответствии с нравственно-эстетическими требованиями (эталонами-стереотипами), пользуясь которыми человек дает оценку окружающим его людям, получает возможность прогнозировать их поведение, выстраивать взаимодействие в будущем. Положительные оценки по фактору «деятельность», «общение», «отношение», «поведение» формируют убежденность в высокой степени предсказуемости наличия у данного политика качеств, необходимых для эффективного осуществления деятельности и решения актуальных проблем.

Шукюрова М. Г., 2005. С. 3

Доверие населения к политику базируется на положительном эмоциональном впечатлении о нем, на высокой предсказуемости наличия у него деловых и личностных качеств, необходимых для решения актуальных проблем.

М. Г. Шукюровой (2005) выявлены социально-психологические детерминанты доверия к кандидату в период избирательной кампании, которые она условно

объединила в четыре группы: 1) объективно сложившиеся к началу избирательной кампании социальные, экономические и политические условия, уровень доверия в обществе к органам власти и ее субъектам, преобладающие стереотипы и установки; 2) особенности восприятия социальных групп, поддержки которых добивается политик: гендерные, возрастные, образовательные, ментальные; 3) личностно-профессиональные характеристики политика: степень известности, социальный статус, авторитет, опыт; коммуникативные способности и навыки, умение оказывать влияние; 4) используемые технологии информационно-психологического воздействия: их обоснованность, системность, выбор каналов коммуникации и пр.

Например, доверие к политику может возникать в том случае, если им озвучиваются определенные ценности, схожие с ценностями электората.

М. Г. Шукюровой выявлены характеристики личности политика, вызывающего доверие. Это доброжелательность, искренность, профессионализм, честность, открытость, надежность, хорошее партнерство, последовательность, оптимизм.

Сохранение политиком доверия населения является результатом его целенаправленной систематизированной деятельности, важными составляющими которой становятся воплощение его жизненных стратегий, высокие стандарты и эффективность деятельности. Существенное значение имеют и личностные характеристики политика, среди которых наиболее значимыми являются позитивная известность, политический авторитет, воля, профессиональный опыт, доброжелательное отношение к людям.

М. Г. Шукюровой установлены также характеристики политика, разрушающие доверие к нему: эгоизм, пренебрежение к окружающим, необязательность, высокомерие, недоверчивость, агрессия.

Компонентами комплекса экзогенных факторов, оказывающими наиболее значительное влияние на политическое доверие, выступают прежде всего экономические эвалюации и восприятие гражданами эффективности политики администрации. Действие этих факторов таково, что под их влиянием изменение уровня доверия может достигать 24 и 14% соответственно.

Третьими по значимости и степени воздействия являются восприятие и степень удовлетворенности внутренней политикой. Удовлетворенность внешней политикой не является столь влиятельным фактором, определяющим политическое доверие в гражданском обществе, что может служить основанием для определения приоритетов при разработке соответствующих стратегий.

Четвертым значимым по своим эффектам экзогенным фактором доверия является совокупность аттитюдов, связанных с традиционными нормами и ценностями граждан. Состояние неудовлетворенности, возникающее в гражданском обществе в связи с изменением основных социальных норм по мере проводимого администрацией общеполитического курса, определяет в конечном счете отношение граждан к правительству в целом.

Лукин В. Н. // По материалам Интернета. Политическое доверие в современном гражданском обществе: культурологические и институциональные модели

С. Н. Плесовских (2004) выявила, что среди личностных особенностей, влияющих на доверие к личности политического лидера, граждане отмечают прежде всего заботу о людях (78,4%), продуктивность, компетентность (77,0%), нравственную чистоту (65,5%). Ключевыми характеристиками востребованного политического лидера, которому доверяют граждане, являются справедливость и отзывчивое участие. Для политика, которому доверяют, оказалось характерным сочетание серьезности, честности как целевой личностной ориентации с активностью, оптимизмом, веселым нравом как стилем взаимодействия с людьми. Чем ближе личностный профиль политика в восприятии его гражданами образу востребованного лидера, тем выше уровень доверия к нему.

П. А. Бычков (2012) выявил, что наибольшее доверие избиратели оказывают сильному политическому лидеру, характеризующемуся независимостью мнения, упорством в отстаивании собственной точки зрения, доминированием, искренностью, непосредственностью, прямолинейностью, настойчивостью в достижении цели, стремлением к тесному сотрудничеству с референтной группой и дружелюбным отношениям с окружающими, обладающему выраженной готовностью помогать окружающим и развитым чувством ответственности.

Доверие политическому лидеру обусловлено и другими факторами: репутацией, программой и идеологией, а также профессионализмом, коммуникативностью, интеллектом, честностью и порядочностью.

Межличностное доверие рассматривается в качестве основы формирования политического доверия. Доверие, формирующееся по мере межличностного взаимодействия и сотрудничества в рамках формальных и неформальных институтов гражданского общества, прежде всего в местных неправительственных ассоциациях, становится основой для создания не только общенациональной сети институтов гражданского общества, но и содействует усилению доверия к действующим политическим институтам, что способствует формированию гражданской культуры. <…>

Критика культурологических теорий доверия сосредоточена главным образом вокруг положения о переходе межличностного доверия на уровень политического доверия. Обозначилась тенденция к нарастанию скептицизма по отношению к тезису о связи межличностного и политического доверия. В ряду выдвигаемых контраргументов, во-первых, тезис Ф. Фукуямы о радиусе доверия, под которым понимается эффект расширения межличностного доверия до масштаба доверия к политическим институтам и обосновывается утверждение о существенных отличиях радиусов доверия в различных странах, с одной стороны, и сходстве степени межличностного доверия в общественных группах во всех странах — с другой, что противоречит тезису о перерастании межличностного доверия в политическое. Во-вторых, тезис Р. Роуза об обществе «песочных часов», когда между общественно-политическими группами и институтами складывается инверсивная связь, характеризующаяся перемещением вектора общественного доверия в направлении гражданских сетевых структур и соответственно потерей доверия к политическим институтам. В-третьих, аргументы К. Ньютона о концептуальных различиях политического и межличностного доверия, о трансформации в современном обществе межличностных связей и нарастании тенденции их обезличивания. В-четвертых, допущение Дж. Брема и У. Рона о возможности

существования связи межличностного и политического доверия. Трактовка Брема–Рона вместе с тем отличается от соответствующего конвенционального культурологического положения установлением иной направленности данного соотношения, когда объектом влияния становится не политическое доверие, а подвергаемое под его воздействием существенной эрозии, разрушающееся в современном обществе межличностное доверие.

Лукин В. Н.

Доверие/недоверие между субъектом и объектом зависит от личностных характеристик того и другого. Поэтому нет ничего неожиданного в выявленном П. А. Бычковым факте, что стремление к власти политиков по-разному расценивается (следовательно, оказывается доверие или недоверие) избирателями, имеющими разные личностные особенности.

При наличии флегматичности, релаксации, вялости, лени, расслабленности, недостаточной мотивации (фактор Q4 Кеттелла), а также низких оценках большинства политических ценностей 65% избирателей полагают, что люди рвутся к власти ради материальных выгод и господства над другими. При наличии противоположных особенностей — напряженности, раздражительности, нетерпеливости, сверхактивности, возбудимости, беспокойстве, недовольстве порядком и руководством, взрывчатости, высокой мотивации, высоких оценках политических ценностей — у избирателей имеются представления о том, что люди ищут во власти возможность самореализации, а также возможность служить людям и обществу. Такие представления наблюдаются у 35% респондентов.

Негативное отношение респондентов к власти, следовательно, и недоверие к ней (что выявлено у 42% респондентов) оказалось связано с такими их личностными характеристиками, как беспокойство, тревожность, депрессивность (фактор О Кеттелла). Положительные и нейтральные оценки власти связаны с безмятежностью, спокойствием, уверенностью в себе.

Доверие политической власти, как показано П. А. Бычковым, связано с ценностно-мотивационной сферой избирателей. Представление избирателей о единстве ценностей с субъектом политической власти является основой создания положительного представления о нем и, как следствие, доверия.

П. А. Бычков считает, что основными факторами доверия людей *политической партии* являются:

- представления избирателей о наличии сплоченной и достойной команды (доверие к членам команды);
- представления избирателей о конкретных делах партии;
- представления избирателей о наличии средств и ресурсов для выполнения обещаний и поставленных целей, уверенность в победе партии;
- понимание и принятие избирателями целей и задач, идеологии и программы, наличие у партии масштабной цели.

Очевидно, не многим партиям удается учесть эти факторы, так как рейтинг доверия к политическим партиям среди населения на постсоветском пространстве является достаточно низким. Например, в Украине он в 2005 г. составлял (по данным

Украинского центра социальных исследований и Центра «Социальный мониторинг») от 5 до 8%. Прошедшие в 2011 г. выборы в Госдуму России показали, что и в нашей стране положение не лучше. В последние годы возросла доля опрошенных, которые не доверяют ни одному из ныне действующих политических лидеров: по данным опроса — 17% респондентов (Г. Д. Ишматова, 2006). Это свидетельствует о том, что для большинства электората многие политические партии не являются представителями мнения народа. По данным социологов Центра Разумкова, только каждый двадцатый украинский избиратель считает, что партии служат его интересам. Более половины (55,7%) отводят партиям роль выразителей интересов финансовых и бизнес-структур, 45,6% считают, что партии «работают» на партийных лидеров. Почти треть опрошенных (31,5%) придерживается мнения, что партии служат интересам государственного аппарата (сумма ответов превышает 100%, поскольку респондентам предлагалось дать все возможные варианты ответа).

Доверие возникает и формируется на основе жизненного опыта личности. Различие состоит в том, что культурологические теории указывают на решающую роль раннего жизненного опыта социализации, а институциональные — более поздней социальной адаптации и опыта осознания результатов функционирования политических институтов.

Модель Мишлера–Роуза соединяет указанные положения и предстает как модель жизненного цикла познания (Lifetime Learning Model: LTL–M). Одно из теоретических допущений модели сформулировано сообразно положениям культурологических теорий доверия и означает, что изначально межличностное доверие формируется как результат раннего, дополитического опыта и соответственно может проектироваться на политические институты. Второй тезис основан на идеях институциональных теорий доверия и устанавливает соответствующее институционализму допущение о возможности усиления или ревизии, пересмотра изначальных преддиспозиций доверия (или недоверия) к политическим институтам в зависимости от того, насколько первичные установки подтверждаются или опровергаются последующим жизненным опытом личности, формируя способность к политически зрелым оценкам проводимой в стране политики. <...>

Одна из особенностей гражданского общества переходного типа связана со спецификой соотношений Interpersonal Trust и Political Trust доверия. В интегрированном концептуальном индексе доверия Мишлера–Роуза они включены в единый трехзвенный блок институционального доверия, предусматривающий измерение следующих параметров: 1) доверие к политическим институтам и силовым структурам (партии, парламент, профсоюзы, полиция, суды, премьер-министр и (или) президент, армия); 2) к институтам гражданского общества (частное владение, церковь, пресса, телевидение и радио), а также 3) к другим людям. Подход, примененный Мишлером–Роузом, выявил институциональный скептицизм и открытое недоверие к основным элементам институциональной структуры, с одной стороны, и сравнительно более высокий (чем уровень политического доверия) уровень межличностного доверия в транзитных демократиях — с другой. Открытое недоверие достаточно выражено в отношении к пяти элементам институциональной структуры, а именно к партиям, парламентам, профсоюзам, частным предприятиям, полиции (от 69 до 50% граждан).

К остальным шести институтам гражданское общество транзитных демократий относится с той или иной долей скептицизма.

Наиболее высокие показатели позитивного доверия относятся к наименее демократического институту — армии (46%). Телевидению и радио доверяют 39%, церкви — 43, президенту (премьер-министру) — 35% опрошенных. Наименьший уровень доверия — к партиям (12% опрошенных). Низкий уровень доверия к новым политическим институтам подтверждает соответствующую культурологическую гипотезу о невысоком изначальном доверии (Initial Trust) к демократическим институтам, обусловленном характерным для постсоциалистических обществ недоверием к прошлому политическому режиму, а также особенностями авторитарных культур стран данного региона.

Данные показатели подтверждают и институциональные допущения о низком уровне изначального доверия ввиду неизбежного в обществе недовольства политикой правительства, предпринимающего попытки реформирования и решения сложных проблем демократического транзита.

Показатели межличностного доверия в постсоциалистическом обществе несколько выше по сравнению с минимальными параметрами институционального доверия (к политическим партиям), разница составляет 37 пунктов: позиция доверия к людям характерна для 49% опрошенных. Тем не менее одна треть (26%) склонна не доверять другим людям, а другая треть (25%) в этом отношении выражает скептицизм. Это означает, что более половины опрошенных входят в вектор негативного доверия и лишь чуть меньше половины в этом смысле ориентировано позитивно.

Лукин В. Н., 2005

Две трети (64%) граждан заявляют о доверии Русской православной церкви; более половины (56%) — лично патриарху Кириллу; 73% уверены, что в настоящее время церковь играет положительную роль в общественной жизни страны, и только 2% считают иначе (об этом свидетельствуют результаты исследования Фонда «Общественное мнение»); 68% участников опроса сообщили, что относят себя к православию, 6% исповедуют ислам, к другим христианским конфессиям причисляют себя в целом 1% респондентов, а 20% не считают себя верующими. Не доверяют церкви и патриарху по 8% опрошенных, еще по 14% — «отчасти» не доверяют.

По материалам Интернета (regions.ru/news/2406897)

9.4. Доверие к политическому оратору

Политику, чтобы завоевать доверие у людей, необходимо владеть искусством оратора, поскольку одной из сфер его деятельности являются публичные выступления.

Один из способов завоевать доверие аудитории — говорить уверенно и быстро. Было установлено, что человеку, говорящему быстро и четко, выказывается большее доверие, чем говорящему медленно или делающему паузы (В. Г. Зазыкин, 1992;

Д. Майерс, 1996; В. А. Соснин с соавт., 2003; Miller et al., 1976). В исследовании Миллера с коллегами было выявлено, что участники эксперимента, которые прослушивали записанные на магнитофон сообщения о «вреде кофе» ораторов, произносивших около 190 слов в минуту, признавали их более объективными и знающими, чем тех, кто произносит не более 110 слов. Испытуемые считали быстроговорящих более убедительными. Хотя быстрая речь и лишает слушателей возможности найти собственные аргументы в поддержку того, о чем говорит оратор, но она исключает и всякую возможность появления у них контраргументов (Smith, Schaffer, 1991).

Доверие слушателей вызовет этичное поведение оратора. В основе этичной убеждающей речи лежат четыре правила:

1. Нужно говорить правду. Говорить правду — не значит избегать намеренной, прямой лжи. Если оратор не уверен, что информация правдива, лучше ее не использовать.
2. Нельзя преувеличивать значение излагаемой информации, делать из частных фактов обобщающие выводы. Это может привести к искажению фактов, что будет рассматриваться слушателями как ложь.
3. Необходимо воздерживаться от личных нападок на тех, кто не согласен с вашими идеями. Оскорбления в адрес противника и другие, не относящиеся к делу личные выпады отрицательно сказываются на образе оратора как человека, достойного доверия. Такая тактика не добавляет силы доказательствам оратора.
4. Целесообразно приводить источники любой негативной информации. Если оратор собирается сообщить негативную информацию, основываясь на сведениях, полученных где-то на стороне, необходимо указать источник этой информации. Иначе такие утверждения могут быть расценены как клевета и приведут к судебному разбирательству.

Что дает поддержание постоянного зрительного контакта с аудиторией? Первое: аудитория сосредоточивает свое внимание на речи. Второе: растет доверие аудитории к оратору. Зрительный контакт воспринимается как признак искренности. Ораторов, которые не способны сохранять зрительный контакт со слушателями, почти всегда воспринимают как неуверенных в себе, а нередко как неискренних или нечестных.

Если же у ораторов преобладает страх отвержения, то у них проявляются неуверенность, неловкость, скованность. Такие люди вызывают недоверие к себе.

ГЛАВА 10

Доверие в сфере помогающих профессий

10.1. Доверие в медицине

Вопрос о доверии к медицине и к врачам был актуален с давних времен. Об этом говорил в начале XX столетия и В. Вересаев в своих наделавших много шума в медицинском сообществе «Записках врача». В предисловии к своей книге он писал: «Врачи тщательно оберегают публику от всего, что могло бы поколебать в ней веру в медицину. Ну и что же? Сильна в публике вера в медицину? Не подхватывает она всякую самую чудовищную сплетню о врачах, не предъявляет она к врачам самых нелепых обвинений и требований? Для пользы данного момента иногда по необходимости приходится обманывать тяжелого больного; но общество в целом — не тяжелый больной, и минутную ложь нельзя возводить в постоянное правило. Одно из двух: либо правда может уменьшить веру в медицину и врачей потому, что медицина по самой своей сути не заслуживает подобной веры, — в таком случае правда полезна: ничего нет вреднее и ничто не несет с собою столько разочарований, как преувеличенная вера во что-нибудь; либо, во-вторых, правда может колебать веру во врачей потому, что указывает на устранимые, но не устраняемые темные стороны врачебного дела, — в таком случае правда необходима: если темные стороны будут устранены, то вера опять появится; пока же они не устранены, то полной веры и не должно быть».

Одним из видов услуг, содержащих для клиента риск для здоровья, являются медицинские услуги. Под риском для здоровья понимается субъективная оценка ухудшения качества жизни, осложнения, смерть, которые могут возникнуть по объективным и субъективным причинам (тяжесть заболевания, оперативность и возможность оказания помощи и др.) при обращении клиента в медицинскую организацию за услугой. Хотя собранные статистические данные о доверии населения нашей медицине и медикам показывают вроде бы относительное благополучие, но, судя по тому, сколько встречается медицинских учреждений с названием «Доверие», не все так безоблачно.

В опросе приняли участие 463 пациента московских больниц.

Вопрос: доверяете ли вы врачу и выполняете ли его рекомендации?

Ответы: всегда — 54%, иногда — 42%, не доверяю — 4%.

Достаточно любопытно, что ответы пациентов практически совпадают с тем, как врачи оценивают доверие к ним их подопечных. Ситуация взаимного недоверия соответствует известной поговорке «как аукнется, так и откликнется». Врачи на вопрос, какое значение для вас имеет доверие к вам пациента, ответили так: оно необходимо для 61%, безразлично для 3%, желательно для 34%.

Итак, 37% врачей в доверии пациентов, собственно, особенно не нуждаются. И, может быть, на этом основании 42% пациентов не в полной мере доверяют рекомендациям врачей.

Невыполнение пациентами назначений и рекомендаций — серьезнейшая проблема современной врачебной практики. Разрыв между высочайшим уровнем медицинских научных знаний, с одной стороны, и низкими показателями результатов лечения, — с другой, — феномен современной медицины. Казалось бы, медицина добилась потрясающих достижений, но ни на заболеваемости, ни на показателях смертности, ни на продолжительности жизни людей это принципиальным образом не сказывается. В зарубежной медицине появился специальный термин — «compliance» (уступчивость) — явление выполнения или невыполнения пациентом предписаний врача. Некомплаентность проявляется или в беспорядочном приеме лекарств, или в несистематическом проведении процедур, в произвольном уменьшении пациентом доз лекарств или, напротив, в передозировке. Зарубежные коллеги именно с некомплаентностью связывают значительный процент неэффективного лечения. Среди причин неэффективности, безусловно, большую роль играет невыполнение пациентами врачебных назначений и рекомендаций, в основе которого, в свою очередь, лежит отсутствие взаимопонимания врача и пациента, недоверие пациента к врачу. В нашем случае 57% — это весьма значительная цифра, достойная того, чтобы на данное явление было обращено критическое внимание врачей.

Вопрос: хотели бы вы лечиться за границей?

Ответы: нет — 35%, затрудняюсь ответить — 33, да — 32%.

Вопрос: хотели бы вы сейчас сменить участкового врача?

Ответы: нет — 49%, затрудняюсь ответить — 25, да — 26%.

Силуянова И., Яковлев В., 2009

Как ни парадоксально, подрывает авторитет практической медицины академическая наука, публикующая сведения о якобы найденном противоядии в отношении той или иной болезни, которые не находят при проверке подтверждения.

Академические исследования в онкологии теряют доверие

За десять лет руководства отделом онкологических заболеваний компании «Amgen, Inc.» Гленн Бигли лично отобрал 53 «эпохальные» публикации из самых авторитетных журналов, авторами которых были сотрудники самых уважаемых лабораторий. Отобрал для того, чтобы попытаться воспроизвести. В «Amgen» считают нужным лишний раз перепроверить представленные результаты, прежде чем вкладывать деньги в очередной многообещающий проект по разработке очередного антиракового препарата.

И вот итог: 47 из 53 опубликованных результатов были невоспроизводимы. <...>

Когда самоцелью становятся деньги, не приходится удивляться тому, что ученые забывают о радости настоящего открытия.

По словам ученого, <...> это был настоящий шок. Как раз те самые исследования, на которые полагается вся фармацевтическая индустрия, стараясь определить себе новые цели, на поверку оказываются пустышкой.

Неспособность одержать победу в антираковой войне мы все время объясняем самыми разными причинами, начиная с использования мышиных моделей, которые нерелевантны по отношению к человеческой онкологии, и заканчивая не желающими рисковать ведомствами и организациями, финансирующими фундаментальные исследования. И вот, кажется, появился настоящий подозреваемый: слишком много фундаментальных научных открытий, которые, как мы считали, должны были привести к созданию новых лекарств, являются ошибочными.

Слова Бигли эхом звучат в отчете, подготовленном специалистами «Bayer AG». Вот его главная мысль: хотя ни одну из научных групп, чьи данные проверялись компанией, нельзя обвинить в фальсификации результатов, воспроизвести последние также не получается.

Гленн Бигли, как и его коллеги из «Bayer», очень обеспокоен тем, что этот феномен — дитя перекошенной системы поощрений, которые совершенно необходимо демонстрировать в своем резюме либо для получения дальнейшего финансирования, либо для продвижения по карьерной лестнице.

Джордж Робертсон из Университета Новой Шотландии (Канада), работая в компании «Merck», в группе, занимающейся нейродегенеративными заболеваниями, с сожалением констатирует, что описанная ситуация не является уникальным явлением. Ему тоже снова и снова приходилось сталкиваться с академическими исследованиями, которые не выдерживали проверок. Ставшее уже обычным явление буквально сводит с ума фармацевтов, пытающихся дать жизнь хоть каким-нибудь из этих «поворотных» результатов <...> А в итоге <...> выходит то, что одной из причин того коллапса фармацевтической и биотехнологической промышленности, который мы сегодня наблюдаем, как раз является академическая наука, неспособная предоставлять достоверные результаты.

Роман Иванов // По материалам Интернета (compulenta.ru)

Нет ничего удивительного в том, что, осознав бессилие официальной медицины люди начинают доверять знахарям, костоправам, экстрасенсам. Однако перейдем от доверия/недоверия медицине к доверию отдельным лечебным учреждениям и медицинскому персоналу.

Доверие к медицинским учреждениям. И. В. Изюмова установила, что критериями доверия клиентов к медицинскому учреждению являются характеристики социального института (обеспеченность ресурсами, качество менеджмента, репутация), а также профессиональные и личностные качества отдельных сотрудников (компетентность, стаж работы, коммуникативные качества, благожелательность, порядочность, авторитет), субъективно значимые для клиентов при их взаимодействии с организацией.

Характеристики медицинской организации, заслуживающей доверия клиентов, могут быть объединены в несколько категорий. Характеристики, относящиеся к категориям «профессионализм» и «обеспеченность ресурсами», оцениваются

клиентами как более важные критерии доверия, а относящиеся к категориям «привлекательные личностные качества персонала», «опытность», «репутация», «благожелательность» и «порядочность» — как менее значимые.

По данным И. В. Изюмовой, существует связь субъективной оценки уровня риска для здоровья и критериев доверия клиентов к медицинскому учреждению. При отсутствии риска значимость критериев ниже, чем при высоком уровне риска. С возрастанием уровня риска клиенты придают значимость большему количеству характеристик медицинского учреждения, заслуживающего доверие. Оценка уровня риска и ее связь со значимостью критериев доверия зависит от социально-демографических характеристик клиентов (пол, возраст) и вида медицинской помощи.

Базовое доверие к людям (доверчивость) связано с выбором критериев доверия к организации, относящихся к этическим характеристикам ее сотрудников. Лица, склонные к доверию, при субъективном отсутствии риска, а также при низком и умеренном уровнях риска для здоровья учитывают характеристики из категории «репутация», а при субъективно умеренном уровне риска также и из категории «порядочность».

В исследовании И. В. Изюмовой показано, что имеются психологические типы доверия к медицинскому учреждению, которые различаются: во-первых, уровнем значимости критериев доверия при отсутствии риска и высоком уровне риска для здоровья; во-вторых, устойчивостью/неустойчивостью значимости критериев при появлении и возрастании риска для здоровья. Первый тип придает низкую значимость большинству критериев. Второй тип придает всем критериям умеренную значимость. Третий тип придает всем критериям устойчиво высокую значимость. Четвертый тип дифференцирует критерии на низко-, умеренно- и высокозначимые. При этом первый и четвертый типы включают в себя два подтипа, характеризующиеся устойчивой или неустойчивой оценкой значимости критериев при разных уровнях риска.

В настоящее время в связи с коммерционализацией медицинских услуг возросло недоверие к медицинским учреждениям и работающим в них врачам, поскольку нередки обманы клиентов в выявлении несуществующих патологий с целью извлечения материальной выгоды.

Глас народа

Аннушка. Почти полгода назад мне делали лазерную коагуляцию сетчатки глаз (т. е. из-за того, что сетчатка сильно истончилась). Летом офтальмолог сказал, что дистрофия видна на правом глазу, на левом все хорошо. В октябре в клинике на осмотре перед операцией врач сказал, что видит дистрофию на правом глазу и на левом тоже. На мой вопрос, почему же другой врач летом говорил о необходимости оперирования только правого глаза, этот врач заявил о некомпетентности первого специалиста. Ладно. Операцию сделали на оба глаза. Вместо 12 тысяч рублей заплатили 24 тысячи. Через четыре месяца я показалась в другой клинике очень хорошему офтальмологу. Она посмотрела сетчатку и сказала, что видит следы лазерной коагуляции только на правом глазу, а на левом глазу как будто и не делали ничего… И тут я задумалась — а вдруг с меня содрали 12 тысяч, а операцию сделали на один глаз?

К сожалению, сегодня столь важной для пациента составляющей медицинского профессионализма врача — формированию его нравственной культуры, умению и навыкам нравственного отношения — в высшей медицинской школе вынуждены уделять весьма ограниченное время.

На семинарских занятиях, отмечают И. Силуянова и В. Яковлев (2009), студенты-медики активно отстаивают свое право на нравственное несовершенство. Когда им задавали вопрос: «Должен ли врач быть нравственно совершенным?», то в течение ряда лет получали один и тот же ответ: «Врач не должен нравственно чем-то отличаться от других людей».

Опрос студенческой молодежи (И. Силуянова, В. Яковлев, 2009) свидетельствует, что именно основной принцип профессиональной этики клятвы Гиппократа «чисто и непорочно буду вести я свою жизнь и свое искусство» вызывает максимальное несогласие с Гиппократом и даже протест со стороны студентов-медиков. У студенческой молодежи доминирует желание жить так же, как живут все, ничем не выделяясь, ничем не отличаясь от общей массы. Опросы показывают, что студенты, как правило, не хотят ставить перед собой задачи совершенствования, не желают, чтобы общество предъявляло к ним повышенные нравственные требования. В то же время больные, наоборот, предъявляют к нравственным качествам врача высокие требования.

Во главу угла был поставлен вопрос о факторах, определяющих, с точки зрения пациента, эффективность лечения: «От чего зависит успешность вашего лечения?»

1. От личности лечащего врача — 63%.
2. От методов лечения, качества лекарственных средств — 28%.
3. От уровня и статуса лечебного учреждения — 12%.

С чем в первую очередь вы связываете неэффективность лечения?

1. С уровнем медицинской подготовки врача — 67%.
2. С человеческими качествами врача, с недостатком человеколюбия — 27%.
3. Другое — 7%.

Одно несомненно: центральным звеном всей системы здравоохранения, существующей и работающей ради излечения больного, с точки зрения пациента, является личность самого врача.

Неудивительна в связи с этим и статистика ответа на вопрос: «Врача с какими качествами вы предпочли бы иметь своим участковым или лечащим врачом?»

1. Нравственно совершенного — 88%.
2. Мне безразлично — 12%.

Силуянова И., Яковлев В., 2009

Доверие к медицинскому персоналу. На протяжении всей истории медицины основой отношений между врачом и пациентом было и остается доверие. Доверительное общение медицинского персонала и пациента необходимо, поскольку позволяет обмениваться информацией для оказания медицинской помощи (услуги),

снижать эмоциональную напряженность при ее выполнении, мотивировать клиента к выполнению рекомендаций для улучшения самочувствия, здоровья.

Какими бы ни были изыски современной медицины, ее технические возможности, человек всегда будет ждать и верить врачу, который сумеет выслушать, одобрить, проявить сострадание.

А. Экзюпери

До недавних пор стиль взаимоотношений заключался в том, что пациент доверял врачу право принимать решения. И врач «в интересах больного» поступал так, как считал нужным. Считалось, что такой подход повышает эффективность лечения: пациент избавлен от сомнений и неуверенности, а врач полностью берет на себя заботу о нем. Врач не делился с больным своими сомнениями, скрывал от него неприятную правду.

Моделей общения врача и пациента несколько: информационная (бесстрастный врач, полностью независимый пациент); интерпретационная (убеждающий врач); совещательная (доверие и взаимное согласие); патерналистская (врач-опекун).

Для малообразованных людей больше подходит интерпретационная модель, для образованных людей, вникающих в суть проблем со здоровьем, — совещательная модель. Патерналистская модель, распространенная ранее, предполагает нарушение прав пациента и в наши дни не применяется, за исключением ситуаций, представляющих непосредственную угрозу жизни больного, когда речь идет об экстренной операции, реанимационных мероприятиях.

Однако доверие, основанное на слепой вере, сегодня сменилось сотрудничеством врача и пациента, в процессе которого они делятся сомнениями, говорят друг другу правду, поровну делят ответственность за исход лечения. Такое сотрудничество строится на поддержке, понимании, сочувствии, уважении и *доверии друг к другу*.

Для установления доверительных отношений имеет значение первое впечатление, возникающее у больного при встрече с врачом, — его мимика, жестикуляция, голос, внешний вид. Если больной видит неопрятного врача, небритого и невыспавшегося, то у него возникает недоверие к медику, возникает чувство, что человек, который не способен позаботиться о себе, не может быть надежным в своей работе.

Одно из важнейших условий для установления взаимопонимания врача и пациента — *ощущение поддержки*. Если больной осознает, что врач намерен помогать, а не заставлять, то он активнее будет участвовать в лечебном процессе. Когда врач проявляет *понимание*, человек уверен, что его жалобы услышаны, зафиксированы в сознании врача и тот их обдумывает. Уважение подразумевает признание ценности человека как личности. Особенно важно это на этапах сбора анамнеза, когда врач знакомится с обстоятельствами жизни пациента. *Сочувствие* является важным моментом в установлении сотрудничества врача с пациентом. Ему нужно

суметь поставить себя на место больного и взглянуть на мир его глазами. Важно понимать и учитывать внутреннюю картину заболевания — все то, что испытывает и переживает пациент, не только его местные ощущения, но и общее самочувствие, самонаблюдение, его представление о своей болезни, о ее причинах.

Доверие больного определяется профессиональным статусом врача, его возрастом (более старший кажется и более опытным, знающим), внешним видом, видом услуг, оказываемых врачом, — платные или бесплатные (в первом случае доверие больше). Манера поведения тоже оказывает влияние на возникновение доверия больного, оно возникает легче, если врач спокоен и уверен, но не надменен, если он быстр, решителен, настойчив и при этом проявляет человеческое участие и деликатность.

Больной теряет доверие, а медицинский работник теряет авторитет в том случае, если у больного создается впечатление, что медицинский работник является тем, что называют «плохой человек». Такое впечатление может возникнуть из различных наблюдений. Например, больной слышит, как медицинский работник плохо говорит о своих коллегах, видит, как он надменно относится к подчиненным и подхалимно к начальству, замечает, как он берет в свое пользование что-нибудь из казенного инвентаря или пищу, предназначенную для больных, наблюдает в нем проявления тщеславия, недоступности критике, болтливости, злорадства. Тщеславность проявляется, например, в том, что врач не просит о консультации более опытного коллегу или преувеличивает тяжесть заболевания больного, чтобы получить после его выздоровления большее признание и восхищение. Более серьезные личные недостатки медицинского работника могут привести больного к предположению, что врач или сестра с такими качествами не будут добросовестными, надежными и при исполнении своих служебных обязанностей.

Конечный Р., Боухал М., 1974. С. 236

Установлению доверия врача с больным мешают общие стереотипные установки: если доктор назначил дешевые лекарства, значит, он не хочет лечить, если дорогие, да еще посоветовал, в какой аптеке их брать, значит, имеет с этого процент.

10.2. Доверие в психотерапии

Не менее значимо доверие и в работе психотерапевта.

Э. Эриксон замечает, что главная трудность психотерапевта в работе с людьми состоит в том, что необходимо сначала «достучаться» до них и убедить, что они могут довериться, что психотерапевт доверяет им и они могут доверять сами себе. Созданию доверия в психотерапевтической группе способствует самораскрытие ее участников и самого психотерапевта. Исследователи, обратившие внимание на вопросы самораскрытия психотерапевтов (Jourard, 1968, 1971; Allan, 1980), указывают, что оно способствует большему самораскрытию участников группы и побуждает их к конструктивному взаимодействию, увеличивает сплоченность группы.

Однако, отмечает Р. Кочунас (2000), если самораскрытие участников является одним из важнейших психотерапевтических факторов группы, то самораскрытие терапевта рассматривается неоднозначно. По этому вопросу, пишет Р. Кочунас, существуют особенно большие различия во мнениях среди представителей разных теоретических ориентаций — от отрицания самораскрытия терапевта (психоаналитические группы) до его абсолютизации (группы «встреч»).

Чаще всего обсуждается вопрос: что, когда и сколько терапевту рассказывать о себе? Большинство специалистов по групповой психотерапии соглашаются, что групповой терапевт должен делиться с участниками не своими проблемами, личными интимными переживаниями, а чувствами, возникающими в ситуациях в процессе групповой работы.

Некоторые терапевты избегают проявления в группах своих личных реакций, боясь показаться непрофессиональными и потерять уважение участников, желая сохранить дистанцию между собой и участниками. Через это сохраняется классическое медицинское отношение «врач — пациент». Такая позиция терапевта в его действиях проявляется склонностью не работать в группе, а «организовывать» ее работу, предлагая всевозможные техники, упражнения, игры и т. п.

Если участники группы спрашивают психотерапевта о его личной и профессиональной жизни, то, как советует Фридмен (Friedman, 1989), следует просто коротко ответить на такие вопросы. Это элементарнейший принцип. Если вопрос кажется терапевту бестактным, неуместным, слишком личным или ему неудобно ответить на него, об этом надо прямо сказать спрашивающему. Чаще всего личные вопросы участников бывают демографического характера (женат/замужем, есть ли дети?) или же связаны с профессиональной квалификацией (психолог или врач? сколько лет работает? где?). Для терапевта ответы на такие вопросы не должны составлять труда. Если он избегает отвечать на них, участники обычно реагируют отрицательно. Простые и откровенные ответы на такие вопросы являются примером правильного самораскрытия терапевта, способствуют формированию доверия между ним и группой.

Но самораскрытие терапевта таит в себе и определенную опасность. Мнение о том, что чем больше открытости и чем она глубже и личностнее, тем лучше, неоправданно. Нежелательны полная откровенность и самораскрытие не только терапевта, но и участников. Во многих исследованиях подчеркивается значение правильного самораскрытия терапевта для работы группы.

Вероятно, самым важным результатом понимания психотерапевтом репрезентативной системы пациента является доверие. Большинство психотерапевтов придают доверию пациента очень большое значение, однако мало кто учит, как можно его заслужить, тем более что непонятно, как это можно объяснить в четкой, доступной форме.

Пациент почувствует к вам доверие, когда он уверует, во-первых, в то, что вы понимаете его, во-вторых, что вы можете помочь ему взять от жизни больше, чем это удавалось до сих пор. Важно понять в этом случае — каким образом, благодаря какому конкретному процессу у пациента формируется эта вера.

Ответ тесно связан с ответом на вопрос о том, с помощью какой репрезентативной системы пациент организует свой опыт. Пусть мы имеем дело с пациентом,

у которого развита кинестетическая репрезентативная система. Сначала мы выслушаем его описание собственного опыта, затем убедимся, что правильно понимаем сообщаемое им (его модель мира), и наконец, будем строить свои вопросы к пациенту, т. е. фактически структурировать свое общение с ним, применяя в них кинестетические предикаты. Поскольку данный конкретный пациент организует свой опыт кинестетически, постольку, употребляя в общении с ним кинестетические предикаты, мы облегчаем ему понимание наших сообщений и помогаем ему поверить (в данном случае почувствовать), что мы понимаем его.

Этот процесс выбора предикатов, направленный на то, чтобы наши пациенты лучше и легче понимали нас, — основа и начало доверия. Пациент, подобный тому, что описан выше, почувствует, что раз психотерапевт понимает его, то он может и помочь ему.

Гриндер Д., Бэндлер Р. // По материалам Интернета.
Структура магии. Доверие

Прежде чем раскрываться, групповой терапевт должен оценить готовность участников его выслушать, спрогнозировать воздействие, которое может оказать его самораскрытие на участников, и насколько оно уместно в данном месте и в данное время. Важно не смешивать роли терапевта и участника. Самораскрытие группового психотерапевта прежде всего должно служить целям участников. Оно не должно направлять внимание от участников к личности терапевта. Наиболее продуктивным в группе является искреннее выражение чувств терапевтом по отношению к отдельным участникам или к групповому процессу.

В одном из исследований (Dies, 1983) изучалось мнение участников тринадцати групп различной направленности о самораскрытии терапевта; было установлено, что оно зависит от типа группы, времени и содержания самораскрытия терапевта. Участники группы отрицательно оценивают выражение чувств, переживаний и конфликтов терапевта в начале работы группы и считают это полезным на более поздних этапах работы группы. «Опытные» участники (т. е. участвовавшие в нескольких группах) намного больше ценят самораскрытие терапевта, чем «новички» психотерапевтических групп. Участники высоко ценят выражение личных устремлений терапевта и таких чувств, как одиночество, грусть, злость, озабоченность, тревога, и отрицательно оценивают выражение негативных эмоций терапевта по отношению к отдельным участникам или ко всей группе. Самораскрытие терапевта меньше ценилось в группах, у участников которых были значительные психологические проблемы. Наконец, как участники, так и терапевт исследованных групп согласились, что самораскрытие терапевта больше подходит группам «встреч», чем психотерапевтическим группам коррекционно-лечебного характера.

10.3. Доверие и образование

Вопрос о взаимодоверии педагога и учащихся возник с первых шагов формирования педагогики как науки. Еще И. Г. Песталоцци[1] писал, что первым ростком нравствен-

[1] Песталоцци Иоган Генрих (1746–1827) — выдающийся швейцарский педагог.

ности, ее исходным моментом, простейшим элементом является возникающее уже в раннюю пору жизни у ребенка чувство доверия и любви к матери, которое в дальнейшей жизни распространяется на окружающих его людей и на все человечество. Он пытался внедрить в тех учреждениях, которыми руководил, доверие, расположение и любовь воспитателей и воспитанников друг к другу.

Я. А. Коменский[1] предлагал организовывать в школе нечто вроде «самоуправления», в котором можно увидеть отражение общества, государственного строя взрослых. Я. Коменский считал необходимым, чтобы школа в целом и каждый класс в отдельности «представлял из себя государство, со своим сенатом и председателем сената, со своим консулом или судьей, или претором». Иначе говоря, Коменский стремился к тому, чтобы каждый класс и школа в целом представляли собой какое-то сообщество, которое обсуждает совместные дела. Это средство подготовки юношей к «жизни путем навыка к такого рода деятельности». Идея доверия педагогов к учащимся прослеживается в трудах К. Д. Ушинского, С. Шацкого, П. Ф. Каптерева и других известных педагогов конца XIX — начала XX в. К. Д. Ушинский полагал, что первые уроки в школе должны быть скорее беседами, тон которых должен быть как можно менее формальным, приспособленным к детскому образу мыслей, внушающим ребенку доверие и жажду познания.

П. Ф. Каптерев писал, что расположение учителя к учащимся обеспечит возможность установиться искренним и сердечным отношениям. «Это обстоятельство сразу создаст особенную благоприятную атмосферу, в которой скоро возникнут и развьются атмосфера доверия и любви» (1982).

Тема доверия в образовании актуальна и в наше время. Она многоаспектна. Это и доверие родителей к воспитателям детского сада, и доверие учащихся к учителю и учителей к учащимся, когда последним даются домашние задания (не секрет, что некоторые родители пишут сочинения и решают задачи за своих детей). Это и доверие или недоверие на системном уровне, например к ЕГЭ, его содержанию, объективности и как индикатора знаний и как честности их выявления (в связи с массовым использованием нечестных способов сдачи).[2] Это недоверие педагогических кадров вузов к преобразованиям на западный манер системы высшего образования (Болонскому процессу),[3] а в связи с этим и к Министерству образования и науки Российской Федерации.

Начнем с самого начала — с прихода ребенка в детский сад. Чтобы детский сад стал реальной, а не декларируемой открытой системой, родители и педагоги должны строить свои отношения на психологии доверия. Успех сотрудничества во многом зависит от взаимных установок семьи и детского сада. Наиболее оптимально они складываются, если обе стороны осознают необходимость целенаправленного воздействия на ребенка и доверяют друг другу.

На чем основывается доверие родителей к педагогу? На уважении к его опыту, знаниям, компетентности в вопросах воспитания, но главное — на доверии к нему

---

[1] Коменский Ян Амос (1592–1670) — выдающийся чешский педагог.

[2] Дело дошло до того, что в Ленинградской области подавляют сигнал сотовой связи, чтобы школьники не списывали на ЕГЭ (Росбалт — Петербург. 2012. 29 мая).

[3] *Гребнев Л.* Болонский процесс в России: проверка на доверие? // Высшее образование в России. 2007. № 1.

как личности, на таких личностных качествах, как заботливость, внимание к детям, доброта, чуткость.

Родители должны быть уверены в хорошем отношении педагога к ребенку. Поэтому педагогу необходимо вырабатывать у себя «добрый взгляд» на ребенка: видеть в его развитии прежде всего положительные черты, создавать условия для их проявления, упрочения, привлекать к ним внимание родителей. В беседах с родителями не следует делать скоропалительных выводов о развитии ребенка, торопиться с оценками, использовать выражения «ваш ребенок», «ваш Саша», подчеркивающие отчужденность, отстраненность педагога от малыша. Недопустимы в разговоре с родителями жалобы на ребенка, призывы «принять меры», «разобраться». Это вызывает негативную реакцию у родителей и не способствует установлению доверия к воспитателю.

Собственно, это относится к любому педагогу, в том числе и школьному учителю.

Не секрет, что выбор образовательного заведения родителями определяется не только материальными возможностями семьи, но и степенью их доверия к системе обучения и воспитания в конкретном детсаде и в конкретной школе. Только тогда, когда семья и школа едины в вопросах воспитания и образования, возникает атмосфера доверия, в которой ребенок сможет максимально успешно развиваться, а у родителей появится желание принимать активное участие в образовательном процессе. Поэтому можно сказать, что доверие между субъектами образовательного процесса является важным условием качественного образования.

Доверие — учителям, признание — детям

Однажды вместе с первоклашками в школе появилось несколько неравнодушных родителей. Быстро объединившись в родительский комитет, они пришли ко мне с вопросом:

— Почему наши дети с огромным энтузиазмом развешивают на стенах квартир плакаты и постеры с изображениями артистов и певцов, наделяют их самыми высокими званиями «мегазвезд», «фанатеют» от них, а к учителям относятся или с опаской или с пренебрежением?

Ответ напрашивался сам собой:

— Артистам создают привлекательный образ, а постеры с их изображениями неизменно яркие и красочные, лица их всегда радостно улыбаются. Это манит детей и притягивает.

— Что мешает нам создать такой же привлекательный образ учителя?

Я на минуту задумался и был вынужден ответить:

— Ничего не мешает.

— Так давайте делать. Пусть наши дети «фанатеют» от учителей и внимают каждому их слову, широко открыв свои удивленные глаза.

И ведь сделали. Они переговорили с каждым учителем в отдельности, пригласили фотографа…

В результате в актовом зале школы появилась галерея учительских портретов. Учителя расстались со своими «назидательными масками»: улыбались, смеялись

и излучали доброжелательность. Каждый портрет сопровождался небольшим текстом, сообщавшим об их умениях и увлечениях. Кто-то писал стихи, кто-то делал вкусные котлеты, а кто-то умел от души дурачиться!

Результат не заставил себя долго ждать. В скором времени у каждого учителя среди учащихся появились последователи и восторженные почитатели. Любители котлет устраивали дегустации, стихи несли тем, кто мог их оценить по достоинству, театр организовали те, кто умел и хотел хорошо веселиться. Возникли кружки, дискуссионные клубы, клуб интернет-путешественников, художественные и модельные студии… Поводов для признания и одобрения детей сразу оказалось более чем достаточно.

В школе закипела нормальная человеческая жизнь. Кстати, многие увлечения возникали прямо во время учебного процесса — сказывалось всеобщее пристальное внимание к этой важной области школьной жизни. Если вы заглянете к учительнице литературы, то она вам непременно расскажет следующую историю:

— Все началось с чтения рассказа Брэдбери о девочке, которая никогда не видела Солнца. Рассказ произвел на детей такое сильное впечатление, что всем захотелось, чтобы «солнца» вокруг них стало как можно больше. Именно тогда и появилась эта замечательная идея: делать фотографии ярких «солнечных» пейзажей и вешать их на стены класса. Теперь уже ими вся школа украшена. А знаете, как в пасмурную погоду или когда просто плохое настроение наши глаза тянутся к этим ярким снимкам? Не передать!

Что же думают обо всем этом сами учащиеся?

— У нас оказалось много общего с учителями. Это создает атмосферу доверия и безопасности, почти как дома.

— Я бы очень нескоро познакомилась с учительницей географии. Она работает в старших классах. А ей так нравятся мои стихи. Свои она тоже дает мне почитать. Приятно, когда знаешь, что ты не одна такая!

— Я уже в выпускном классе, а ближе всех мне оказалась учительница из начальной школы, с ней мы разыгрываем анекдоты на сцене про школьную жизнь. Когда я слышу, как хохочет зрительный зал, я сам чуть не падаю от смеха. Такие десятиминутные представления дают мне огромный заряд энергии, после них я готов горы свернуть.

Нечто подобное может сказать почти каждый ученик. Основная мысль их высказываний: они смогли найти друг друга, найти самое главное — круг своего общения. Но возникает законный вопрос: не обременительно ли все это для учителей, которые и так перегружены дальше некуда? Надо дать слово и им.

— Нет, не обременительно. Ведь делаем именно то, что и самим нравится. Никто не заставляет, никаких планов, отчетов и какого бы то ни было принуждения. Знаете, как говорят: для лакомого кусочка всегда найдется место.

Мне не раз приходилось наблюдать, как учителя, рассматривая свои портреты, впервые вывешенные в таком количестве и в таком качестве, говорили: «Так вот мы какие!» Они и на самом деле становились добрее, жизнерадостнее и веселее, даже не замечая этих изменений за собой. А дети заметили и откликнулись таким же отношением.

Есть такой тест: детям предлагаются карточки с обозначенными на них различными видами деятельности. Например: сходить в кино, порыбачить, помочь

родителям, сходить в гости, прочесть книгу и т. д. Таких карточек всего двадцать. Среди них есть та, ради которой все и затевается, на ней написано «учиться в школе». Тестируемым предлагается пронумеровать их все, расположив в порядке убывания привлекательности того или иного занятия.

По тому, какой номер присваивается ребенком «школе», легко вычисляется степень выраженности у него школьной фобии. Чем она выше, тем сильнее стресс получает ученик при каждом ее посещении. Конечно, я провел такое тестирование среди учащихся. За полгода привлекательность школы для детей передвинулась с 16–18-го места на 3–5-е!

Общее мнение учителей: работать на уроке стало намного легче.

Родительский комитет (коллектив неравнодушных родителей) был в восторге от достигнутых результатов. Мысль о том, что можно сделать что-то еще, не давала им покоя. К началу следующего учебного года у них уже были новые предложения.

Алексей Чалый, психолог, Краснодар

Доверие как профессионально важное качество педагога. Через доверие осуществляется воспитание подрастающего поколения, обеспечивается его духовное возрастание и нравственное развитие личности каждого ребенка как субъекта и объекта доверия.

Сочувствие вызывает доверие, а доверие — это ключ к сердцу.

Ф. Боденштедт

Поэтому О. В. Маркова (2002) рассматривает доверие к другим людям как важное системообразующее качество личности педагога. Отсутствие доверия к другим у педагога, отмечает автор, заставляет его относиться к людям вообще и ученикам в частности как к потенциально опасным объектам окружающего мира, что делает фактически невозможным полноценный диалог между ними. Ведь диалог, являющийся ключевым звеном успешной педагогической деятельности, предполагает полное взаимопринятие людьми друг друга, положительный эмоциональный тонус их взаимоотношений, потребность и возможность самораскрытия, позволяющие оценивать его как активного, равноправного партнера по общению. Доверие как личностная характеристика определяет как специфику межличностного познания, так и эффективность профессиональной деятельности учителей.

Е. А. Тутова (2008) изучала связь коммуникативной компетентности учителей с выраженностью у них доверия к себе и к другим. Было выявлено, что выраженность доверительных отношений учителя является одним из критериев его коммуникативной компетентности. Больше того, по мнению автора, именно доверительные отношения учителей с миром, с самим собой и с другими людьми являются центром их коммуникативной компетентности.

Однако это имеет место лишь при наличии гармонично выраженной системы доверительных отношений к себе и к другим. Между тем у большинства учителей высокий уровень доверия к себе сочетается с низким уровнем доверия к другим

людям (включая коллег по работе и родителей учеников) и низким уровнем проявления эмпатии.

В зависимости от типа деформированности доверительных отношений наблюдается своеобразие в коммуникативной сфере и коммуникативном поведении учителя, которое, в свою очередь, негативно влияет на коммуникативную компетентность:

а) при сдвиге выраженности доверительных отношений в сторону увеличения уровня доверия к себе чаще всего наблюдаются снижение уровня доверия к ученикам и другим людям, авторитарность и доминирование в общении; сворачивание эмпатии, проявления интолерантности в общении; жесткий самоконтроль и контроль окружающих; отсутствие спонтанности в общении. Высокий уровень доверия к себе, отмечает Тутова, будет эффективным только в том случае, если он сочетается с высоким уровнем развития эмпатии, которая, в свою очередь, опосредствует высокий уровень доверия к окружающим людям;

б) при сдвиге выраженности доверительных отношений в сторону увеличения уровня доверия к другим по сравнению с уровнем выраженности доверия к себе наблюдаются: нежелание брать на себя ответственность; отсутствие активной, инициативной позиции в общении; сверхчувствительность к оценкам со стороны других; стиль общения — «заигрывание»; разинтегрированный субъективный контроль;

в) при сниженном уровне доверия к себе и к другим наблюдаются: компенсаторные стили общения, манипулятивные тенденции, сворачивание эмпатии; интолерантность в общении, фрустрированность потребностей, разинтегрированность самоконтроля; стратегия избегания в конфликте.

Е. А. Тутовой показано, что коррекция доверительных отношений учителя способствует развитию его коммуникативной компетентности.

Доверие педагогов к учащимся и воспитанникам. Открыто выраженное доверие к учащимся тоже вызывает у них ответную реакцию — ведь они очень ценят то, что им доверяют. Однако при этом необходимо, чтобы доверие со стороны педагога было искренним, а не просто «воспитательным приемом», чтобы подросток поверил в эту искренность. Учитель, оказав доверие ученику, не должен оставаться пассивным наблюдателем своего эксперимента. Он должен тактично и терпеливо помогать школьнику освоиться с новой ролью, постоянно держать такого ученика в центре своего внимания, вовремя оказывать ему поддержку и помощь при возникновении трудностей.

Доверие может использоваться педагогом как форма поощрения, что будет способствовать расширению как прав, так и обязанностей учащихся. Однако, используя этот прием, учитель должен, конечно, знать, ценит ученик доверие учителя и коллектива или нет.

(Когда я учился в первом классе (а это было во время войны и проживания по причине эвакуации в селе), наша молодая учительница однажды позабыла дома тетрадь с конспектом урока и поручила мне сбегать за этой тетрадью к ней домой, вручив мне ключ от ее комнаты. Как же я был счастлив и горд от оказанного мне доверия! Я буквально летел на крыльях, выполняя это поручение.)

Л. М. Митина (1991) выявила, что доверие учителя оказывают тем учащимся, которые хорошо учатся и сотрудничают с учителем. На таких учащихся учителя надеются, поручают им почетные обязанности. Проблемные же учащиеся или же не привлекающие внимание учителя оказываются вне сферы доверия. Но именно в работе с трудными детьми в еще большей степени, чем с нормальными школьниками, необходимы доверие, искренность педагогов. Еще А. С. Макаренко говорил, что к воспитанию любого подростка надо подходить с оптимистической гипотезой, пусть даже с риском ошибиться. Открыто выражаемое доверие к нравственным силам трудных подростков нередко дает хорошие результаты. Ведь трудно остаться безразличным, когда узнаешь, что кто-то верит тебе и готов на жертву ради этой веры. Вольно или невольно такое отношение к человеку пробуждает в нем ответную реакцию. Подростки очень ценят то, что им доверяют, несмотря на их дурную репутацию, доверяют им, которым еще никто ничего не доверял. Достаточно вспомнить описанный А. С. Макаренко случай, когда он доверил колонисту важное дело и тот буквально переродился духовно.

> Человек, узнавая о том, что в него по-настоящему верят, начинает, пусть иногда не вполне осознанно, меняться, чтобы «не подвести». Та ответственность, которую за него приняли, каким-то странным образом, но неизбежно затрагивает его, хотя ранее он, может быть, и не искал никакой веры в себя. Теперь на него возлагается нечто новое, которое ему предстоит понести, и в каком-то смысле можно говорить об ответной жертве, вольно или невольно ожидаемой от него. Открывший веру в другого, идет на риск, и поэтому его жертва поначалу имеет иной характер — безраздельный, так как ответ, если он будет, приходит не сразу.
>
> *Завершинский Г. // По материалам Интернета. Доверие или убеждение? (portal-slovo.ru)*

Правда, подозрительные подростки иногда с трудом верят в то, что им действительно доверяют, что это доверие — искреннее. Они относятся к оказанному доверию настороженно, как к очередной попытке воздействовать на них, к очередному воспитательному приему. А если у трудного подростка уже сложилась установка противодействовать всякому воспитанию, то и доверие подвергается той же участи.

Конечно, не каждому трудному школьнику следует оказывать доверие и давать ему ключи от кладовой. Здесь тоже нужен индивидуальный подход, понимание учителем психологии ребенка, степени его «запущенности».

Существуют три условия, при которых ставка на доверие оказывается оправданной:

- доверие должно быть естественным и непринужденным, а не явно искусственным приемом. Подросток должен поверить в искренность воспитателя и правильно воспринять сам факт выраженного ему доверия;
- учитель должен быть более или менее уверен в том, что дурные черты у школьника не укоренились настолько, чтобы совершенно заглушить здоровые нравственные тенденции;

- учитель, оказав доверие ученику, не должен занимать позицию пассивного созерцателя результатов своего эксперимента, а терпеливо и тактично помогать школьнику освоиться с новой ролью, постоянно держать такого ученика в центре внимания, вовремя оказывать ему помощь и поддержку.

Нередко в педагогической литературе можно прочитать, что педагогика базируется на безграничном доверии учащимся. Думается, что такой подход не оправдан. Учащиеся не святые, и многие из них пытаются получить хорошие отметки нечестным способом, что, в частности, показывает сдача школьниками ЕГЭ в нашей стране.

В США в 1992 г. была опубликована статья о результатах обследования, проведенного среди 6000 студентов ведущих колледжей по всей стране. Из нее следует, что две трети всех опрошенных когда-либо во время зачетов и экзаменов жульничали. И вообще американские психологи утверждают, что от 40 до 70% студентов допускают возможность жульничества на экзаменах. По данным Американского совета по образованию, приблизительно две трети студентов колледжей и высших учебных заведений лгут и обманывают.

Знаков В. В., 1999. С. 208

Доверие педагога к учащимся должно иметь границы. Практика показывает, что необходимо оптимальное сочетание доверия и недоверия.

Доверие учащихся к педагогу. Однако в педагогическом процессе есть и обратная сторона — доверие учащихся к педагогу, тоже влияющее на успешность обучения. Показано, например, что успешность овладения иностранным языком детей семи лет зависит от уровня доверия детей к учителю (Д. А. Комиссарова, С. С. Суровцева, 2010). Успешные дети обладают более высоким уровнем доверия к учителю, чем менее успешные. Как правило, в основе послушания тоже лежит доверие к учителю, убежденность в его правоте, внутренняя готовность школьника разделить с педагогом ответственность за принимаемые последним решения.

Доверие учащихся к педагогу базируется прежде всего на *авторитете* последнего.

М. Ю. Кондратьев указывает на то, что основания для признания педагога авторитетным у учащихся разного возраста различны.

В младшем школьном возрасте ученики признают авторитет учителя в первую очередь в силу его ролевой позиции. При этом авторитет учителя «работает» и во внеучебной деятельности, особенно у первоклассников.

Подросткам уже недостаточно иметь авторитет роли. Во внеучебной деятельности учитель может и не быть авторитетом. Поэтому авторитетен тот учитель, которому доверяют принятие ответственных решений не только в учебной деятельности, но и в ситуации личной заинтересованности ребенка и в условиях внеучебной деятельности.

В старшем школьном возрасте усиливается личностная избирательность учащихся: какие-то учителя оказываются авторитетными, а какие-то нет в силу неавторитетности их личности. Последнее связано с двумя причинами. Во-первых,

некоторые педагоги *пренебрегают внешним оформлением своего поведения*. Они позволяют себе обижать детей или учащихся злой шуткой, опаздывают на занятия, приходят на занятия несобранными. Во-вторых, нередко педагоги *не умеют оформить свое поведение*, так как не обладают педагогической техникой выражения своего Я. Ведь учащиеся воспринимают в личности педагога только то, что поддается внешнему наблюдению.

Так, по данным Д. Ф. Самуйленко (1961), старшеклассники, оценивая своих учителей, обращают внимание на систематичность и последовательность в преподавании учебных предметов, на умение правильно и точно ставить вопросы на уроке, на тщательную подготовку к уроку, на умение правильно, ясно, выразительно излагать материал, на справедливость, требовательность, сторогость и одинаковое отношение ко всем учащимся класса.

В. А. Дорофеевым (1999) было проведено исследование среди студентов-психологов, связанное с изучением роли доверия к преподавателю. Автор исходил из предположения, что доверие как социально-психологический фактор может проявляться в понимании учебного материала. Было установлено, что доверие или недоверие к преподавателю проявляется в понимании содержания учебного материала по критерию «правильно — неправильно». Причем эта связь на разных курсах обучения (на первых и старших), хотя и имеет в целом сходные черты, тем не менее имеет и специфические особенности.

Студенты первых курсов еще не задумываются о том, что преподаватель может иметь «собственную точку зрения» в силу собственных научных взглядов и отношения к материалу, и соответственно понимание, трактуемое как «правильно — неправильно», определяется в основном ученой степенью, званием и социальным статусом преподавателя. На последних курсах студенты начинают понимать, что в гуманитарных дисциплинах нет истины в последней инстанции, а существует множество точек зрения на одну и ту же проблему. Как результат этого — понимание, трактуемое как «правильно — неправильно», определяется неформальным статусом автора концептуальной модели — известный или неизвестный, мэтр или начинающий.

Доверие и имидж педагога. Имевшее место в течение многих десятилетий представление о личности педагога на самом деле было описанием авторитарного учителя, доверие учащихся к которому если и было, то исходило во многом не из его личностных качеств, а из его статусного положения. Основной характеристикой такого педагога была позиция психологического превосходства. В настоящее время незыблемый прежде авторитет педагога теряет свою устойчивость, и учителю, хорошо это или плохо, приходится много работать над собой, над своим имиджем, чтобы заслужить доверие детей.

В последние годы имиджу педагогов посвящены многие исследования и публикации (А. Л. Аксельрод, 2006; М. В. Апраксина, 2000; Т. А. Иванько, 2002; Г. Г. Сорокина, С. А. Козлова, 2001; В. Н. Черепанова, 1998). В. Н. Черепанова определяет положительный имидж педагога, создающий основу для установления доверительных отношений между ним и учащимися, как гармоничную совокупность внешних и внутренних индивидных, личностных, индивидуальных и профессиональных качеств педагога, призванных продемонстрировать его желание, готовность и способность к субъект-субъектному общению с участниками образовательного процесса.

А. Л. Аксельрод определяет профессиональный имидж учителя как совокупность таких характеристик учителя, которые позволяют ему демонстрировать свое профессиональное качество, позиционировать себя как *профессионального учителя*, а не просто человека, занимающегося обучением.

В стереотип восприятия педагога входят особенности его внешности, одежды. Существует оптимальный для восприятия костюм преподавателя — классический деловой. Для мужчин — это строгий костюм с галстуком. Для женщин — жакет и юбка, длиной чуть выше или ниже колена; менее предпочтительны брюки. При этом студенческая аудитория более придирчива к одежде женщины-преподавателя. Если преподавательница, к примеру, носит романтические платья, то это наводит на мысль о ней как посредственной, малоинтересной личности. Фольклорный стиль создает впечатление старомодности. Среди цветов традиционно в качестве наиболее делового и официального воспринимается синий, хотя голубой и фиолетовый молодежь также считает подходящими для преподавателя. В разряд непригодных цветов попадали чаще всего коричневый и красный. Интересный факт отмечен в зарубежных исследованиях: оказывается, южане и сельские жители в отличие от городских и жителей севера более терпимы к пестрым нарядам педагогов.

Крушельницкая О. Б., Панасюк А. С., 2003. С. 50

Сегодня в психолого-педагогической литературе активно разрабатывается образ личности педагога, ориентированного на гуманистическое общение, диалог с учащимися. Многие исследователи говорят в этой связи о новом типе педагога — фасилитаторе, выделяя целый ряд его характеристик. Наиболее важные — истинность, открытость в общении, принятие себя и принятие других, эмпатическое понимание и т. д. Среди других не менее значимых качеств — уверенность в себе, способность к самораскрытию, раскрепощенность. Все эти качества способствуют установлению доверия к педагогу.

А. Л. Аксельрод подчеркивает отличие в имидже естественного и искусственного, т. е. истинного имиджа педагога от маски, изображения профессионализма, которого еще нет. В имидже отражается только та мера профессионализма, которой обладает педагог, и те профессиональные черты, которые ему присущи.

За создание имиджа отвечает сам педагог. Это длительная работа над собой.

В. Н. Черепанова (1998) показала, что формирование позитивного имиджа учителя способствует росту педагогического мастерства, приводит к положительным личностным изменениям, а также положительно сказывается на учениках. Так, за год обучения у учителя с положительным имиджем у учащихся снизилась тревожность, 39,4% первоклассников научились хорошим манерам, 38,3% учеников начали следить за своим внешним видом, 28,7% учеников стали уважительно относиться к учащимся противоположного пола. Кроме того, у первоклассников повысился уровень обученности.

К сожалению, как следует из данных В. Н. Черепановой, позитивным имиджем обладает лишь малая (15%) часть учителей; 22% учителей не имели достаточных знаний и умений для того, чтобы сформировать привлекательный для учеников

образ. Надеяться в такой ситуации на формирование доверительных отношений между педагогом и учащимися вряд ли приходится.

В. Н. Черепанова отмечает, что негативный имидж педагога приводит к деструктивному изменению его личности, эмоциональному выгоранию, потере квалификации. Не меньше от отрицательного имиджа учителя страдают и ученики, особенно первоклассники. В. Н. Черепанова выявила, что за год обучения с учителем, обладающим отрицательным имиджем, у учеников выросла тревожность, 5,3% первоклассников потеряли навык приличного поведения в обществе, 24,4% перестали следить за своим внешним видом, 26,6% стали проявлять признаки агрессии по отношению к ученикам противоположного пола.

Когда студентам задаешь вопрос о том, каким они представляют себе раскрепощенного учителя, то, как правило, получаешь интересные и неоднозначные ответы. Из пятидесяти респондентов, опрошенных нами, примерно две трети остановились на описании личностных характеристик раскрепощенного педагога (раскованность, умение ориентироваться в нестандартных ситуациях, мастерское владение предметом, общительность, жизнерадостность, стремление к росту, естественность, энергичность и т. д.). Чуть меньше одной трети студентов, в основном те, кто уже имел опыт работы в школе, анализировали собственный стиль общения с учениками («общаюсь на равных с ребятами», «школьники — это тоже взрослые люди», «стремлюсь к раскованному общению»). Итак, о том, каким должен быть раскрепощенный учитель, и психологи, и студенты, имеют представление. На основе их описаний можно составить структуру имиджа педагога гуманистического плана, которого все чаще называют сейчас педагогом-фасилитатором.

Что же касается имиджа преподавателя вуза, то проблема эта до сих пор остается практически не исследованной.

На наш взгляд, в связи с переменами в системе преподавания в вузах, касающимися повышения требований к качеству преподавания, вопрос имиджа преподавателя высшей школы сегодня особенно актуален. Здесь много проблем, начиная со стиля одежды, мимики, жестов, речи, общей эрудированности, в основе которой лежат интеллект, способ мышления, и заканчивая мировоззренческими установками. <…> Педагог-фасилитатор необходим студентам прежде всего потому, что они нуждаются в неформальном, не дистантном общении с педагогом, в полнокровном, дающем пищу не только уму, но и сердцу диалоге. Запоминаются, как правило, те педагоги, которые сумели принять студентов такими, какие они есть, имевшие мужество быть раскованными, раскрепощенными, открытыми и уверенными в себе. На наш взгляд, именно эти качества наиболее значимы в структуре имиджа педагога-фасилитатора.

Дмитриева Л. Г., 2003. С. 128

Как отмечает В. Н. Черепанова, барьерами в реализации педагогического имиджа могут стать каузальная атрибуция (приписывание учениками учителю каких-то черт исходя из собственного опыта), стереотипизация, эффекты ореола, первичности и новизны. Кроме того, позитивное воздействие имиджа учителя на учащихся существенно затрудняется или становится невозможным при наличии

смыслового, морального, мотивационного, эмоционального, эстетического и ригидного барьера.

Предъявление себя как профессионала требует учета того, как тот или иной имидж педагога будет воспринят учащимися. Педагогу следует иметь в виду, что учащиеся имеют определенные ожидания относительно педагога. Рассмотрим составляющие имиджа учителя.

Внешность — немаловажный аспект имиджа, от которого зависит общественная установка. Облик учителя изначально должен располагать к себе детей, родителей, коллег. Он должен подчеркивать открытость личности, доброжелательность, эмпатию. Строгость, морализаторство работают против педагога. Конечно, педагог должен быть в меру строгим, но это качество не должно заглушать все остальные.

Прическа учителя не должна закрывать лицо. Это важный психологический момент. Учащиеся считывают любую эмоцию, им важно видеть реакцию учителя на их деятельность на уроке.

Учитель должен быть приятен детям. Спокойная, уверенная речь, располагающая улыбка, внимательный взгляд предрасполагают к контакту с ним. Оральная область лица важна для учителя. Особенно это касается языковедов и лингвистов. Наряду с отличной дикцией учителя должны работать над выразительностью этой части лица.

Речь учителя должна быть безупречно грамотной. Преобладать должны спокойные интонации. Плохим приемом будет демонстрация силы своих голосовых связок. Спокойное, но убедительное слово действует сильнее, в том числе и на поддержание дисциплины в классе.

Стиль одежды, предпочитаемый учителем, не менее важен. Педагог является неким эстетическим эталоном ученика. Дети в большинстве своем уверены, что грамотный и авторитетный педагог обязан иметь хороший вкус во всем, и в выборе одежды в том числе. Не стоит бояться деловых костюмов. Предпочтительной является обувь на каблуке. Не стоит увлекаться яркостью одежды, это может быть элементом раздражения для класса. В то же время чрезмерная мрачность тоже негативно скажется на обстановке в классе. Мини-юбка на учительнице может расцениваться учащимися как проявление легкомыслия и даже как сексуальный вызов. Поэтому приказом Министерства образования России учителям запрещено носить такие юбки.

Доверие к учителю. Доверие к ученику

Это главный принцип обучения в финских школах. Может быть, поэтому оно и дает такие поразительные результаты.

Очередной конгресс продуктивного образования в Европе проходил в Финляндии — стране, образовательная система которой в течение многих лет остается загадкой для исследователей. Вроде бы и программы там не очень сложные, и национальный образовательный план не сильно отличается от других, но именно финские школьники неизменно лидируют в исследовании PISA — в тестировании функционального знания подрастающего поколения. Появился даже новый термин: PISA-туристы. Так называют многочисленных гостей финских школ, пытающихся разгадать загадку системы образования этой маленькой

страны. «В чем же разница?» — такое название дали конгрессу организаторы. А действительно, в чем?

Свободный учитель. В Финляндии нет единых выпускных экзаменов — каждый учитель имеет право проверять результаты обучения так, как считает нужным. Поэтому учителя готовят итоговую аттестацию для того, чтобы в результате понять, смогли ли дети научиться именно тем компетенциям, которые учитель считает главными при изучении его предмета. Конечно, в национальном плане заложены и знания, существуют общие учебники, но именно компетенции (среди которых на одном из первых мест — социальные навыки) являются главной целью образования. Причем не декларируемой целью, а реальной.

Если учитель финского языка и литературы уверен, что главное при изучении его предмета не набор синтаксических и грамматических правил, а умение самостоятельно ориентироваться в потоке информации и иметь свой взляд на литературу и происходящие в обществе события, он вправе (это очень распространено в Финляндии) итоговую работу сделать трехдневной. Например, выпускникам дается задание прочитать книгу и написать сочинение. Или выбрать три новости, которые особенно интересны, и написать эссе о них.

Если учитель биологии уверен: при изучении естествознания главное — умение анализировать, прогнозировать исследование, излагать личную точку зрения, — задание будет соответствующим. Прочитав тесты одного учителя биологии, я искренне позавидовала и педагогу, и его ученикам. Во-первых, каждый тестируемый имеет возможность из двенадцати предложенных ему вопросов выбрать любые восемь. Во-вторых, все вопросы составлены так, чтобы ученик мог показать умение мыслить на заданную тему.

Учитель истории рассказал, что он не считает нужным, чтобы его ученики непременно запоминали даты и имена людей, с которыми он их знакомит на уроках. Поэтому во время итоговых тестов он разрешает всем пользоваться своими тетрадями. Но поскольку ответ необходимо обосновать, а собственную точку зрения аргументировать, педагог заранее предлагает ребятам конспектировать изучаемый материал, самостоятельно структурируя и анализируя его.

Конечно, возможность составлять итоговые тесты налагает огромную ответственность на учителей — на это тратится много времени и сил. Но при этом педагогика становится по-настоящему творческой профессией, в которой каждый имеет право на самореализацию. Такая система не только позволяет проверять компетенции, но и обязует взрослых уважительно относиться к самовыражению и творчеству детей.

Свободного человека может воспитать только свободный человек.

Система без классов. Три дня я провела в одной из школ Хельсинки — в Альпийской (Alppilan) школе. Более пятнадцати лет назад в ней была организована особая система обучения, которую ее авторы назвали «системой без классов» (non-grade system).

В чем же особенность этой школы? В ней ученики 7–9-х классов (в Финляндии начальная школа длится шесть лет, потом все получают обязательное среднее девятилетнее образование) выбирают, в каком возрасте они предпочитают проходить тот или иной из обязательных курсов и в каком объеме. Курс разбит на части, каждую из которых можно пройти за 38 академических часов — именно столько уроков каждого предмета дается в течение одного периода, равного 1/5 части учебного года. В параллелях учатся примерно по сто учеников, при-

чем ребята посещают занятия в постоянно изменяющихся группах. В некоторых больше сверстников, в других собрались ученики разного возраста в зависимости от расписания, которое они составляют при участии родителей в самом начале обучения.

В школе есть и необязательные предметы (их ребята выбирают, только если сами захотят), и специальные классы, и проект продуктивного образования (в Финляндии он называется «Моя собственная карьера»), и множество неучебных групп, в которых дети и учителя организуют интересную школьную жизнь.

Возможно, именно из-за такого разнообразия предлагаемых учащимся вариантов получения образования и социальных навыков в этой школе так много ребят из семей иммигрантов, которым помощь бывает гораздо нужнее, чем остальным.

В финской школе, во всяком случае в той, которую мне удалось посетить, весь процесс обучения построен на доверии и самоорганизации. Там даже звонков нет, потому что так удобнее: каждое занятие длится ровно два часа с небольшим пятиминутным перерывом, который устраивается в наиболее удобный для работы момент.

Леонтьева О. // Первое сентября. 2009. №10

Что вызывает недоверие учащихся к педагогу?

Предъявление требований без аргументации. Требование преподавателя должно быть аргументированным. Аргументация снимает с требования окраску волевого воздействия учителя и придает ему характер общественных норм, признанных всеми членами общества. Чем основательнее аргументация, тем большее общественное значение она имеет для детей, тем большее доверие их к требованию и тем большее желание у них возникает его выполнить. Требования, не подкрепляемые аргументацией, порождают казусы.

Несоответствие между вербальной оценкой и отметкой, которую ставят в журнал. Если отстающий ученик начинает больше времени уделять выполнению учебных заданий, проявляет при этом старание, то опытный учитель повышает вербальные оценки, несмотря на то что отметки все еще остаются посредственными. Это усиливает интерес подростка к учению и одновременно вселяет ему уверенность в своих силах. Однако постоянное несоответствие двух видов оценок вызывает противоречивые тенденции в развитии самооценки подростков, порождает недоверие к учителю (Н. Ю. Максимова, 1983).

Постоянное сглаживание конфликтов (согласие с претензиями, но «только на этот момент») в классе. Сглаживание не может бесконечно спасать положение, хотя используемое редко и не по одному и тому же поводу позволяет снять в данный момент напряженность в отношениях. Однако такая тактика плоха тем, что может подорвать доверие педагога.

Попытки создания псевдоавторитета. Молодые педагоги часто пытаются ускорить процесс формирования авторитета и встают на путь создания так называемого ложного авторитета, который, по А. С. Макаренко, бывает нескольких разновидностей. *Псевдоавторитет подавления* основан на боязни учеников перед педагогом. Такие педагоги забывают, что воспитание учащихся не сводится к послушанию. *Псевдоавторитет расстояния* характеризуется возможно меньшим

общением педагога с учениками. Такие педагоги не учитывают, что успех учащихся на уроках, на олимпиадах и соревнованиях — это общий успех учеников и педагога. *Псевдоавторитет дружбы* возникает в том случае, когда педагог позволяет учащимся обращаться к себе как к товарищу, т. е. низводит взаимоотношения свои с учащимися до панибратства. Между педагогами и учениками должна соблюдаться определенная дистанция, что показывает меру воспитанности учащихся. *Псевдоавторитет чванства* основан на хвастовстве, подчеркивании своих достоинств и заслуг. *Псевдоавторитет доброты* часто выражается в уступчивости педагога. Например, преподаватель под давлением учащихся выставляет им хорошие оценки тогда, когда они их не заслужили. *Псевдоавторитет резонерства* состоит в том, что педагог поучает учащихся, причем даже в тех вопросах, в которых он некомпетентен. *Псевдоавторитет педантизма* выражается в беспрекословном соблюдении правил, заведенного порядка, порой не от сознательной дисциплинированности педагога, а от его бюрократического руководства.

Ложный авторитет может создаваться педагогом и непреднамеренно. Однако в любом случае он вредит воспитанию и обучению учащихся, вызывая недоверие к педагогу.

Среди многих педагогов бытует мнение, что признать свою ошибку перед учащимися — значит уронить свой авторитет в их глазах. Тот, кто так думает, вслед за этой ошибкой допускает и вторую: он убеждает учащихся в том, что педагог всегда прав, создавая таким образом мнение о своей непогрешимости. Самое верное решение, если педагог допустил промах в своем поведении,— открыто, в разумной и тактичной форме признать перед учениками свою ошибку; например, выразить сожаление по поводу того, что в прошлый раз он погорячился и зря обидел ученика. В этом случае учащиеся оценят мужество взрослого человека, прямо и честно признающего свою вину, и проникнутся к нему уважением и доверием.

Наличие неискренности, фальши в общении с учащимися. Важным качеством педагога является правдивость. Ученики должны быть уверены в искренности намерений и чувств общающегося с ними педагога. Если ученик поймет, что педагог ведет с ним воспитательную игру, что в его словах присутствуют фальшь, наигрыш, то он логично решает, что его хотят обмануть, и тогда доверие к словам и поступкам педагога исчезает. Процесс общения приобретает формальный характер или прекращается совсем. Между педагогом и учениками возникает барьер недоверия.

Уровень образования и доверие к другим людям. Еще один аспект вопроса о доверии в образовании связан с влиянием уровня образования на доверие другим людям. Исследователи (Milligan et al., 2004; Nie et al., 2002) выявили, что растущий уровень образования положительно влияет на вероятность доверия к незнакомым людям. Это было подтверждено на российской выборке (Т. В. Натхов, 2011) (рис. 10.1). Было показано, что каждый год дополнительного обучения увеличивает вероятность положительного ответа на вопрос о доверии другим людям на 5%. Увеличение уровня образования одного индивида положительно влияет на вероятность доверия со стороны другого. Механизм этого заключается, очевидно, в росте социализации в процессе обучения, накоплении личных связей и формировании общих ценностей.

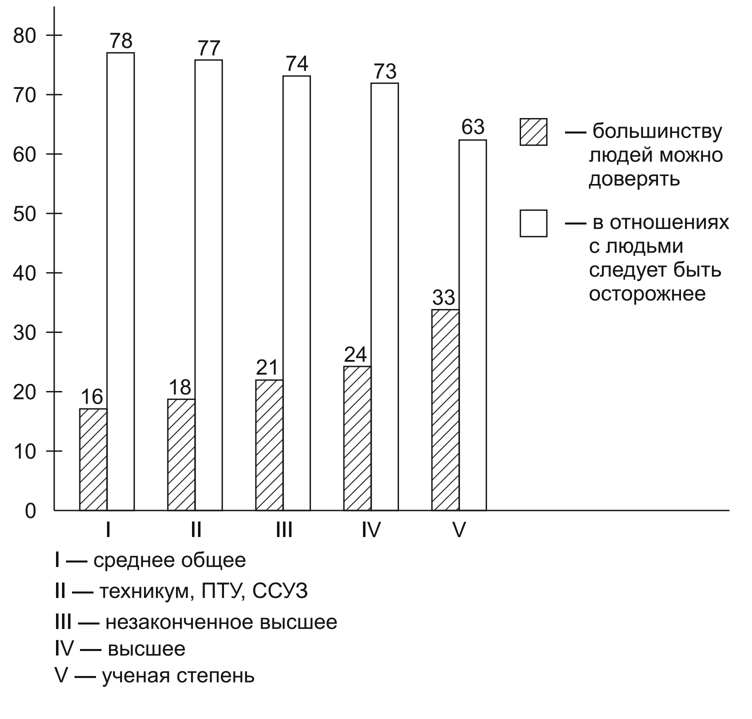


Рис. 10.1. Уровень образования и доверие другим людям

Люди с более высоким образованием чаще отвечают положительно на вопросы анкеты о доверии незнакомым людям. Вероятность положительного ответа о доверии для низкообразованных зависит только от образовательного уровня их окружения. Для лиц с более высоким уровнем образования решение о доверии зависит как от окружения, так и от личного уровня образования.

10.4. Доверительность в работе психолога и социального педагога

Происходящие глобальные изменения затрагивают все стороны жизни людей, вызывая необходимость социально-педагогической помощи населению.

Консультирование как вид практической деятельности является одной из ключевых областей психолого-педагогических, социальных и других служб. Интенсивное развитие консультирования обусловлено все возрастающей потребностью человека в усложняющихся условиях социального бытия обратиться за помощью к специалисту-профессионалу.

Процесс индивидуального консультирования — это форма социально-педагогической помощи человеку в целях поддержки его возможностей по самостоятельному преодолению трудностей в различных сферах жизнедеятельности.

Эффективность социально-педагогического консультирования зависит от целого ряда факторов, одним из которых является доверительность. Клиент доверяет консультанту свои мысли, чувства, раскрывает те или иные стороны своего внутреннего мира. Отсюда: доверительное взаимодействие — это взаимосвязь субъектов консультирования в процессе совместного поиска способов решения проблемы на основе доверия как позитивного отношения к происходящему. Оно предполагает взаимовосприятие, взаимопонимание и взаимовлияние субъектов друг на друга.

Между тем часто в процессе консультирования возникает противоречие между желанием человека получить помощь, доверить консультанту свою проблему и одновременно отсутствием доверительности к нему. В результате человек делает все возможное, чтобы помешать усилиям того, кто осуществляет эту помощь.

Г. Н. Раковская (2000) показала, что уровень доверительного взаимодействия субъектов консультирования значительно повысится, если:

- осуществляются диагностика и учет индивидуально-личностных особенностей клиента; это создает возможности преодоления внутренних и внешних проявлений психологической защиты личности, обеспечивая снижение эмоциональной тревожности и повышение уровня готовности клиента к принятию ответственности за решение проблемы;
- создается социально адекватная среда взаимодействия, которая обеспечивает оптимальный режим взаимосвязанной деятельности субъектов внешними средствами, подчеркивая отсутствие угрожающего пространства и стимулируя саногенность мышления субъектов консультирования в ходе их доверительного взаимодействия;
- используется личностно ориентированная технология доверительного взаимодействия.

ГЛАВА 11

Доверие и делинквентное поведение

Доверие — способность наделять явления и объекты окружающего мира свойствами безопасности и значимости (ситуативной полезности) — у несовершеннолетних правонарушителей не сформировано (Т. П. Скрипкина, 2000; А. А. Кокуев, 2003). Согласно исследованию А. А. Кокуева, несовершеннолетние правонарушители неспособны одновременно ориентироваться на обе содержательные характеристики доверия — значимость и безопасность, а опираются то на одно, то на другое условие. Сверстников они склонны рассматривать как значимых (полезных), но небезопасных, взрослых — как безопасных, но незначимых.

Н. Б. Астанина (2007) считает, что доверие к другому человеку в условиях асоциальной субкультуры, носителями которой являются несовершеннолетние правонарушители, в принципе невозможно, поскольку отношения в таких группах жестко распределены по вертикали, характеризуются социальным клеймением, отличаются грубостью, цинизмом, жестокостью. При таких условиях ни один из членов группы не может рассматриваться как безопасный и, следовательно, ни один из них не способен вызвать доверие. Нормы и ценности асоциальной субкультуры жестко противопоставлены макросоциальным, ее носители находятся в оппозиции к миру. Возможно, что асоциальная субкультура возникла как результат изначального недоверия к миру определенного круга людей, и возможно также, что приобщение к ней в подростковом возрасте обусловлено этой же причиной.

11.1. Особенности доверия у подростков-правонарушителей

Особенности доверия у подростков-правонарушителей изучены Н. Б. Астаниной (2007–2011).

Н. Б. Астанина (2011) выявила, что феномен доверия у несовершеннолетних правонарушителей имеет специфическую деформацию по сравнению с правопослушными подростками.

Базовое доверие миру у правонарушителей ниже по сравнению с правопослушными подростками, а базовое доверие себе — выше. Следовательно, правонарушители склонны

меньше верить в справедливость мира по отношению к себе, чем в справедливость мира в целом, в то время как у правопослушных юношей имеется обратное соотношение.

Ситуативное доверие правонарушителей также снижено, что проявляется в более выраженной склонности к отрицательной интерпретации поведения других людей, гипертрофированной самоподдержке при выходе из проблемных ситуаций по сравнению с правопослушными подростками. И хотя эта установка стратегически нецелесообразна, поскольку предполагает значительные временны́е затраты и повышает риск «исправления» ситуации криминальными способами, тем не менее для правонарушителей она обладает социально адаптивным смыслом: во-первых, снижает риск причинения вреда подростку со стороны асоциального окружения, во-вторых, предоставляет возможность для энергетической разрядки.

В структуре ситуативного доверия тактика «преобладания доверия себе над доверием миру» у правонарушителей более выражена по сравнению с правопослушными подростками, а тактика «преобладания доверия миру над доверием себе» менее выражена. Следовательно, при выходе из проблемных ситуаций они более склонны использовать «эгоцентрический» тип доверия (больше доверять себе, чем другим людям) по сравнению с правопослушными подростками. Вероятно, необычайная жизнестойкость правонарушителей связана во многом с яркой представленностью этого типа в структуре доверия.

Доверие людям в группе правонарушителей представлено тремя типами: «четко дифференцирующие людей», «принимающие людей» и «не доверяющие людям», в то время как в нормативной группе были выявлены только первые два типа. Правонарушители типа «не доверяющие людям» не различают объекты доверия/недоверия, оценивая их одинаково негативно. Их доля составляет 17,8%. Другая черта доверия людям в группе правонарушителей — стремление устанавливать более близкие отношения с кем-то из партнеров, чем это наблюдается среди правопослушных подростков, что может быть реакцией на условия социальной депривации.

У правонарушителей возрастное развитие характеризуется специфической динамикой параметров доверия, усугубляющей нарушение социализации: повышением психологической суверенности, развитием склонности больше доверять себе, чем другим людям, при выходе из проблемных ситуаций, понижением доверия отцу и повышением — незнакомым людям. У правопослушных мальчиков при переходе от подросткового к юношескому возрасту практически отсутствует динамика параметров доверия, свидетельствуя об устойчивости и зрелости мироотношения, сложившегося в детстве.

Наблюдающийся неуклонный процесс отчуждения подростков-правонарушителей от школьной системы вследствие плохой успеваемости, отсутствия мотивации к обучению, низкой социальной компетентности приводит к недоверию учителям и одноклассникам, к выходу из системы позитивно ориентированных отношений и присоединению к асоциальной стихийной подростковой группе.

В то же время у правонарушителей по сравнению с правопослушной выборкой наблюдается повышенное доверие родителям и классному руководителю, что является, как предполагает Н. Б. Астанина, следствием длительной социальной депривации в местах лишения свободы и отсутствия у них возможности доверять кому-либо из их тюремного окружения. Таким образом, глубинное переживание незащищенности обостряет потребность в поиске опоры в лице другого человека,

что находит выражение в стремлении уменьшить психологическую дистанцию в первую очередь с родителями, а также и с классным руководителем, который в свете тюремного опыта воспринимается правонарушителями как более безопасная и благожелательная фигура.

Автором выявлена тенденция увеличения доверия отцу после пребывания в колонии в течение шести месяцев, что феноменологически выражается в уменьшении психологической дистанции подростка с отцом.

Н. Б. Астаниной рассмотрены особенности доверия у подростков с делинквентным и криминальным поведением. Было выявлено, что подростки с криминальным поведением более склонны доверять себе, чем другим, в проблемной ситуации, меньше доверяют отцу и больше — незнакомым людям по сравнению с делинквентными подростками. Различий в доверии между подростками с насильственными и корыстными правонарушителями выявлено не было, так же как и между подростками с различными сроками отбывания наказания.

Основываясь на результатах своего исследования, Н. Б. Астанина считает, что при реабилитационной и коррекционно-развивающей работе с несовершеннолетними правонарушителями следует развивать и укреплять базовое доверие себе, повышать удельный вес веры в справедливость мира по отношению к себе, развивать социально-психологическую компетенцию подростков, формировать навыки установления доверительных отношений с другими людьми. Развитие веры в справедливость мира по отношению к себе будет являться естественным следствием обнаружения своей силы в реализации некриминальных, общечеловеческих ценностей, своей компетентности в социально приемлемом образе жизни, укрепления базового доверия себе.

В качестве ресурса для достижения этих задач Н. Б. Астанина рассматривает, во-первых, более выраженный у правонарушителей по сравнению с правопослушными подростками «эгоцентрический тип» ситуативного доверия; во-вторых, свойственную им повышенную потребность в переживании справедливости, веры в справедливость мира; в-третьих, наличие потребности в близких, доверительных отношениях с другими людьми.

Ресурсным качеством правонарушителей является их стремление к близким отношениям, что, вполне вероятно, может представлять собой не только реакцию на социальную депривацию, но также являться показателем их устойчивой потребности в доверительных отношениях при неумении и отсутствии навыков для ее удовлетворения. Учитывая тот факт, что в качестве объекта доверия правонарушители рассматривают взрослых людей, весьма терапевтичной может быть поддерживающая, позитивно ориентированная позиция психологов, педагогов, воспитателей, их стремление устанавливать доверительные отношения с подростками, готовность преодолевать страх и защитную агрессию.

11.2. Доверительное общение подростков с делинквентным поведением

Этот вопрос изучался И. В. Савенковой (2010): было установлено отсутствие доверительного общения с родителями и сниженный уровнь доверия со сверстниками.

У подростков-правонарушителей доверительное общение является деформированным, имеющим большие ограничения как с родителями, так и с друзьями; со взрослыми, включая родителей, собственно доверительное общение отсутствует. В общении они доверяют только брату, если таковой имеется.

Подростки-правонарушители могут обсуждать проблемы семейной жизни только с матерью, а просоциальные подростки склонны обсуждать семейные проблемы не только с матерью, но и с другими членами семьи — братом и отцом. Таким образом, напрашивается вывод, что для подростков-делинквентов семья не является референтной группой, члены семьи не пользуются доверием с их стороны (за исключением матери) в отличие от подростков из контрольной группы.

Со сверстниками имеет место узкий по содержанию и глубине самораскрытия уровень проявления доверия в общении, включая сюда даже лучшего друга. Они проявляют большую осторожность в своих выборах из-за опасения, что излишняя доверительность может обернуться против них, поэтому им приходится в большей степени полагаться на самих себя, используя при этом других для достижения собственных целей. Просоциально ориентированные подростки склонны к значительно большему проявлению доверия в общении с друзьями, в особенности это касается позиции «друг», что соответствует возрастным особенностям подросткового возраста. При этом их доверие является неглубоким и носит утилитарный, прагматический характер.

Подростки-правонарушители не склонны к доверительному общению с референтным взрослым в отличие от просоциально ориентированных подростков. Таким образом, значимый другой не является собеседником, которому подростки-правонарушители склонны реально открываться в доверительном общении.

Несовершеннолетние подростки-делинквенты очень избирательно и осторожно подходят к людям. Если подросток-правонарушитель не чувствует сходства своих взглядов и ценностей с другими подростками, то доверительного общения у них не происходит, так как оно в данном случае является небезопасным для правонарушителя.

Деформированность доверительного общения подростков-делинквентов определяется «расщепленностью» основных свойств возникновения доверия как целостного явления — значимостью и безопасностью, которые никогда не проявляются вместе. Безопасные собеседники (куда они прежде всего относят мать) не являются для них значимыми, а значимые (это прежде всего люди, которых можно использовать для достижения своих прагматических целей) не являются безопасными.

Доверие к себе у делинквентных подростков носит парциальный характер и проявляется не во всех сферах жизни. Часть подростков-делинквентов, проявляющая наиболее высокий (неадекватно высокий) уровень доверия к себе во всех сферах жизни, чувствует себя защищенной семьей и во всех своих неприятностях рассчитывает на поддержку родителей.

Однако далеко не все подростки-делинквенты могут положиться на себя, так как у них доверие к себе еще не полностью сформировано. В результате подростки-делинквенты не могут в жизни опереться ни на близких взрослых, ни на просоциально ориентированных сверстников, ни на сверстников из своей социальной группировки. Поэтому они чувствуют себя очень неуверенно, поскольку им не на

кого опереться в жизни при решении актуальных проблем взросления. И утверждать свое чувство взрослости им приходится в группах асоциально направленной молодежи, так как именно там подросток-делинквент надеется на самоутверждение, успех и уважение.

В зависимости от уровня выраженности доверия к себе И. В. Савенкова выделила три группы делинквентных подростков:

- подростки с сильно выраженным, гипертрофированным уровнем доверия к себе, которые рассчитывают на помощь и поддержку семьи в сложных ситуациях;
- подростки со средненизким уровнем доверия к себе, с низким уровнем доверия к себе в сфере семейных отношений; самый высокий уровень доверия к себе эта группа испытуемых проявляет в сфере досуга, однако здесь уровень доверия к себе ниже, чем у первой группы делинквентых подростков. Низкий уровень доверия к себе эта группа испытуемых частично компенсирует с друзьями;
- подростки с низким уровнем доверия к себе практически во всех сферах жизни, в том числе и в области семейных отношений.

Уровень доверия к себе в сфере проведения досуга во всех трех группах подростков выражен сильнее, чем в других сферах жизни.

И. В. Савенкова выявила, что низкий уровень доверия к себе у делинквентных подростков формируется в семье и зависит от практики родительского воспитания. В представлениях подростков-делинквентов, в семье им недостаточно предоставляется самостоятельности, инициативы, характерны жесткие меры воспитания и недружественные отношения, а также характерно отсутствие общих дел, общих интересов и взаимопомощи.

Просоциально-ориентированные подростки, которые считают, что в их семье благоприятные взаимоотношения, выделяют две основные установки родителей — позитивность и автономность. И наоборот, подростки, которые считают, что у них неблагоприяные или менее благоприятные отношения в семье, в родительских отношениях выделяют факторы директивности и непоследовательности.

По мнению подростков-делинквентов, мать более позитивно их воспринимает, чем отец. Но ее воспитание детей характеризуется проявлением к ним недоверия и высоким уровнем директивности. Подростки-делинквенты отмечают низкое влияние отца на их жизнь и незначительную включенность в процесс воспитания. В представлениях подростков-делинквентов, большинство отцов испытывает к ним враждебную непримиримость и директивность в воспитательных воздействиях. Следовательно, одной из причин деформаций доверительного общения подростков с окружающими является отсутствие доверия к ним со стороны родителей.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Абульханова-Славская К. А. Личностный аспект проблемы общения // Проблема общения в психологии. М., 1989.

Агуреева Г. А. Особенности доверительных отношений и социально-психологические характеристики субъектов рекрутинговой деятельности: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2005.

Айзенк М. Психология для начинающих. СПб., 2003.

Аксельрод А. П. Проблема профессионального имиджа учителя // Психологическая подготовка педагога в России: история и современность. СПб., 2006.

Алексеева А. Ю. Типология межличностного доверия // Новые направления социально-экономического развития и инновации. Взгляд молодых: Сб. науч. трудов. Новосибирск, 2006.

Алексеева А. Ю. Уверенность, социальное и межличностное доверие: критерии различения // Человек. Сообщество. Управление. 2007. № 4.

Алексеева А. Ю. Феномен личностного доверия в ситуации институционального займа: Автореф. дис. ... канд. наук. Новосибирск, 2007.

Алексеева А. Ю. Уверенность, обобщенное доверие и межличностное доверие: критерии различения // Социальная реальность. 2008. № 7.

Алексеева О. П. История доверия в недоверительные времена. История российской благотворительности. М., 2008.

Алишев Т. Б. Основные теоретические подходы к интерпретации феномена доверия в социологии // Ученые записки Казанского университета. Серия: Гуманитарные науки. Казань, 2009. Т. 151. Кн. 5. Ч. 1.

Антоненко И. В. Доверие в деловом взаимодействии // Вестник ГУУ. Серия: Социология и управление персоналом. М., 2001. № 1 (3).

Антоненко И. В. Доверие и коммерция // Социальная психология XXI столетия. Ярославль, 2002. Т. 1.

Антоненко И. В. Доверие в организации // Актуальные проблемы управления-2002: Материалы Международной научно-практической конференции. М., 2002. Вып. 5.

Антоненко И. В. Категория доверия в управлении // Строительство. Управление проектом. Недвижимость: Сб. науч. статей. М., 2002.

Антоненко И. В. Социальные контексты доверия // Вестник ГУУ. Серия: Социология и управление персоналом. М., 2002. № 2 (5).

Антоненко И. В. Доверие в психотерапии, консультировании и тренинге // Вестник интегративной психологии. 2003. Вып. 1.

Антоненко И. В. Социально-психологические исследования феномена доверия в сфере деловых отношений. М., 2003.

Антоненко И. В. Социально-психологическое содержание феномена доверия // Социальный психолог. 2003. № 2 (6).

Антоненко И. В. О значимости доверия в структуре профессионально-педагогической компетентности учителя // Теории и технологии качества образования в XXI веке: акмеологические и психолого-педагогические аспекты: Материалы Международного симпозиума: В 2 т. М. — Кострома, 2004.

Антоненко И. В. Современные зарубежные социально-психологические исследования доверия // Вестник Балтийской педагогической академии. СПб., 2004. Вып. 53.

Антоненко И. В. Доверие: социально-психологический феномен. М., 2004.

Антоненко И. В. Гендерное содержание доверия // Гендерные основания механизмов и профилактики девиантного поведения личности и малых групп в XXI веке: Материалы Международного симпозиума. М.; Кострома, 2005.

Антоненко И. В. Доверие: социально-психологическая концепция // Социальный психолог. 2005. № 1 (9).

Антоненко И. В. Доверие — тотальный феномен современного общества // Социальный психолог. 2005. № 2 (10).

Антоненко И. В. Психотехнологии формирования доверия в деловых отношениях // Психотехнологии в социальной работе / Под ред. В. В. Козлова. Ярославль, 2005.

Антоненко И. В. Ситуация доверия // Социальная психология XXI столетия: В 2 т. / Под ред. В. В. Козлова. Ярославль, 2005. Т. 1.

Антоненко И. В. Социально-психологический феномен доверия в Древнем мире // Вестник Балтийской педагогической академии. СПб., 2005.

Антоненко И. В. Социально-психологическое содержание доверия // Социальная психология сегодня: наука и практика: Материалы межвузовской научно-практической конференции / Под общ. ред. Б. Д. Парыгина. СПб., 2005.

Антоненко И. В. Деятельностный подход к анализу феномена доверия: Психолого-педагогическое образование на современном этапе: реалии и перспективы: Материалы Международной научно-практической конференции. Актобе, 2006. Ч. 1.

Антоненко И. В. Психология доверия // Вестник интегративной психологии. 2006. Вып. 4.

Антоненко И. В. Социальная психология доверия: Автореф. дис. ... д-ра наук. Ярославль, 2006.

Антоненко И. В. Социально-психологическая концепция доверия. М., 2006.

Апраксина М. В. Имидж воспитателя дошкольного учреждения как педагогическая проблема: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2000.

Артемова Т. И. Экономика доверия как прообраз институциональной архитектоники // Эконом. 2010. № 3.

Астанина Н. Б. Недоверие к миру как причина нарушения смысловой регуляции поведения: Психология в междисциплинарном поле наук: Материалы XIV Международной конференции. М., 2007.

Астанина Н. Б. Связь уровня доверия и смысложизненных ориентаций у несовершеннолетних правонарушителей: Психологические проблемы смысла жизни и акме: Материалы XII симпозиума. М., 2007.

Астанина Н. Б. Дефицит доверия к миру и к себе как причина криминального поведения подростков // Современная психология: от теории к практике: Материалы XV Международной конференции. М., 2008.

Астанина Н. Б. Доверие к миру, другим людям, к себе как ресурс для коррекции противоправного поведения подростков // Девиантное поведение: проблемы профилактики, диагностики и коррекции: Материалы всероссийской конференции с международным участием. Саратов, 2008.

Астанина Н. Б. Особенности феномена доверия у несовершеннолетних преступников // Молодые ученые — московскому образованию: Материалы городской конференции. М., 2008.

Астанина Н. Б. История развития представлений о доверии в отечественной психологии // Молодые ученые — московскому образованию: Материалы городской научно-практической конференции. М., 2009.

Астанина Н. Б. Особенности базового и ситуативного доверия к миру и к себе у несовершеннолетних правонарушителей // Коченовские чтения «Психология и право в современной России»: Сб. тезисов. М., 2010.

Астанина Н. Б. Особенности доверия к миру у мальчиков-подростков с криминальным поведением // Психология и современное общество: взаимодействие как путь взаиморазвития: Материалы Международной конференции. СПб., 2010.

Астанина Н. Б. Развитие представлений о доверии как психологическом феномене в зарубежной науке // Вестник КГУ им. Н. А. Некрасова. 2010. Т. 16. № 1.

Астанина Н. Б. Создание и апробация нового личностного опросника «Методика изучения доверия к себе» // Психологическая наука и образование. 2010. № 3 (psyedu.ru).

Астанина Н. Б. Феномен доверия в современном обществе: междисциплинарный анализ // Модернизация российского общества на современном этапе. Воронеж, 2010.

Астанина Н. Б. Особенности феномена доверия у несовершеннолетних правонарушителей мужского пола: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2011.

Ауэр-Рицци В. Доверие // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия 11: Социология. 2010. № 2.

Афиногенова С. В. Биологический и психологический пол в связи с профессиональными и спортивными интересами в подростковом и юношеском возрасте: Автореф. дис. ... канд. наук. СПб., 2007.

Ашлапова Е. В. Проблема доверия в организации // Психологические и акмеологические проблемы управленческой деятельности. Ульяновск, 1997.

Багаев Г. В. Восстановление доверия к менеджменту в процессе арбитражного управления предприятием // Международный симпозиум «Социальная психология XXI век». Ярославль, 1999. Т. 1.

Базаров Т. Ю. Психологические грани меняющейся организации М., 2007.

Балакшин М. Е. Деловые партнерские отношения в психологическом анализе: специфика, оценка, развитие // Вестник КГУ им. Н. А. Некрасова. 2009.

Балакшин М. Е. Квазиэкспериментальное моделирование деловых партнерских отношений // Проблемы и перспективы социально-экономического реформирования современного государства и общества: Материалы Международной конференции. М., 2010.

Балакшин М. Е. Успешные деловые партнерские отношения: проблема прогнозирования и оценки // Социально-гуманитарный вестник Юга России. 2010.

Балакшин М. Е. Доверие как основание развития деловых партнерских отношений: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2011.

Балуцкий И. В. Проблема доверия во взаимоотношениях командира и подчиненного // Информационный сборник ракетных войск. 1997. № 2 (146).

Балуцкий И. В. Особенности проявления доверия в статусных межличностных отношениях: Автореф. дис ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2002.

Баранов А. А. Уверенность личности в себе и доверие к другому // Зависимость, ответственность, доверие: в поисках субъективности: Материалы Международной конференции. М. — Ижевск, 2004. Кн. 2.

Барсукова С. Ю. Вынужденное доверие сетевого мира // Политические исследования. 2001. № 2.

Бек У. Общество риска. На пути к другому модерну. М., 2000.

Белянин А. В., *Зинченко В. П.* Доверие в экономике и общественной жизни. М., 2010.

Бендлер Р., *Гриндер Д.* Наведение транса. М., 1995.

Билан О. А. Создание доверия у персонала на основе руководства организацией // Ананьевские чтения-2002: Материалы конференции. СПб., 2002.

Бирюков А. П. Формирование доверия населения власти. М., 2003.

Богданова Е. В. Структура доверия в отношениях «клиент — банк» // Журнал социологии и социальной антропологии. 2005. № 1.

Богданова Л. С. Доверие как социальный фактор развития партнерских отношений между организациями: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2006.

Богомаз А., *Бельц Е. П.*, *Макаренко О. В.* Влияние смысложизненных ориентаций человека на его толерантность и доверие к другим людям. Ставрополь, 2005 (cjnf.stavsu.ru).

Бормотова В. А. Педагогические условия формирования чувства доверия в семье у детей преддошкольного возраста: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2000.

Буари Ф. А. Паблик рилейшн или стратегия доверия. М., 2000.

Бызов Л. Россияне испытывают дефицит доверия (wciom.ru).

Бычков П. А. Доверие и ценности как предмет психолого-политического исследования // Ананьевские чтения-2010: Материалы научной конференции. СПб., 2010. Ч. 1.

Бычков П. А. Взаимосвязь ценностно-мотивационной сферы избирателей с доверием политической власти: Автореф. дис ... канд. наук. СПб., 2012.

Бычков П. А. Исследование взаимосвязи ценностной сферы молодежи с доверием политической власти // Современные исследования социальных проблем. 2012. № 1 (09) (sisp.nkras.ru).

Бъорнсков Х. Социальное доверие и общественная фракционализация: попытка реинтерпретации // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия: Социология. 2010. № 2.

Бьюкенен Дж., *Таллок Г.* Расчет согласия. М., 1997.

Вебер М. Избранные произведения. М., 1990.

Вельтер В., *Каутонен Т.*, *Чепуренко А. Ю.*, *Мальева Е.*. Структуры управления сетевыми сообществами малых предприятий и роль доверия: германо-российское сопоставление // Экономическая социология. 2004. № 2.

Веселов Ю. В. Доверие сегодня // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Веселов Ю. В. Проблема доверия в экономической науке и экономической социологии // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Веселов Ю. В. Социологическая теория доверия // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Веселов Ю. В. Трансформация доверия в российском / советском обществе // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Веселов Ю. В., *Капусткина Е. В.*, *Минина В. Н.* и др. Проблема доверия // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Вичев В. Мораль и социальная психика. М., 1978.

Владыкина И. К., *Плесовских С. Н.* Феномен доверия и политическая реклама // Вестник МГУ. Серия: Социология и политология. 2000. № 1.

Галкин А. А. Дефицит политического доверия и пути его преодоления // Власть. 1998. № 10–11.

Галушко В. Г. Проблема соотношения веры и разума: Автореф. дис.. ... канд. наук. СПб., 1994.

Гарфинкель Г. Понятие доверия: доверие как условие стабильных согласованных действий и его экспериментальное изучение // Реферативный журнал. Серия: Социология. 1999. № 4; 2000. № 1.

Геец В. М. Взаимодействие доверия и развития // Экономическая теория. 2005. № 2.

Геец В. М. Доверие как элемент социального капитала в экономическом развитии Украины // Экономическая теория. 2010. № 3.

Гельфанова С. В., *Лавров В. Н.* Доверие как феномен культуры (delorus.com).

Геррес А. Вера и неверие с точки зрения психоанализа // Человек. 1997. № 1.

Гидденс Э. Социология. М., 2004.

Гидденс Э. Устроение общества: очерк теории структурации. М., 2005.

Гоббс Т. Левиафан, или Материя, форма и власть государства церковного и гражданского // Гоббс Т. Сочинения: В 2 т. М., 1991. Т. 2.

Говир Т. Недоверие как практическая проблема // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия: Социология. М., 1994. № 3.

Голубь О. В. Доверие к себе как внутриличностное образование старших подростков: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2004.

Горяинов В. П. Динамика и прогнозирование рейтинга доверия к политическим лидерам России // Полис. 1997. № 4.

Грицаенко В. В. Концепция формирования системы экономического доверительства — основа инвестиционного роста // Вестник ХГАЭП. 2000. № 1.

Гриценко А. А. Внутренняя структура доверия // Экономическая теория. 2010. № 3.

Гросс П. Доверие в нестабильном мире // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия: Социология. 2010. № 2.

Гудков Л. Д., *Дубин Б. В.*, *Зоркая Н. А.* Постсоветский человек и гражданское общество. М., 2008.

Гульчевская Н. Е. Доверие как условие конструктивного внедрения инноваций в образовательный процесс // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Гуриев С. Уроки экономики: Капитализм на доверии // Ведомости № 227 (1267) (vedomosti.ru).

Гурова И. П. Проблемы доверия / недоверия в экономических отношениях в России // Бюллетень научной программы «Особенности российской культуры и менталитета как фактор социально-экономического развития». 2007. № 2.

Давыденко В. А., *Ромашкин Г. С.* Факторная структура параметров личностного и институционального доверия (опыт эмпирического анализа) // Экономический вестник РГУ. 2010. № 3.

Данкин Д. М. Доверие = Trust: Политологический аспект. М., 1999.

Данкин Д. М. Методология доверия — основа высоких гуманитарных технологий // НАВИ-ГУТ. 1999. № 1.

Данкин Д. М. Политическое доверие в социологическом измерении // Безопасность. 1999. № 5/6.

Данкин Д. М. Проблема политического доверия в международных отношениях: Автореф. дис ... д-ра наук. М., 2000.

Данкин Д. Меры создания доверия: возможности и рамки оптимизации международных отношений // Безопасность Евразии. 2002. № 4.

Дахин В. Н. Доверие в политике // Проблема доверия в международных отношениях: теория и практика. М., 2000.

Двоеглазова М. Ю. Доверие и самоответственность как условия реализации личностной рефлексии субъектом // Зависимость, ответственность, доверие: в поисках субъектности: Материалы Международной конференции. М.; Ижевск, 2004. Кн. 1.

Дворянов А. А. Доверие в системе социального управления: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2006.

Дворянов А. А. Социальные функции доверия // Регион: экономика и социология. 2006. № 4.

Дейнека О. С., Сергевнина О. А. Личностные корреляты подверженности воздействию СМИ // Ананьевские чтения-2002: Материалы научно-практической конференции. СПб., 2002.

Дементьев В. В. Доверие — фактор функционирования и развития современной рыночной экономики // Российский экономический журнал. 2004. № 8.

Дмитриева Л. Г. К проблеме формирования имиджа педагога // Материалы III съезда Российского психологического общества. СПб., 2003. Т. III.

Доверие в социально-психологическом взаимодействии: Сб. статей. Ростов-на-Дону, 2006.

Доверие в социокультурном пространстве постсоветской России (iriss.ru).

Дорофеев В. А. Доверие в системе «учитель — ученик» при разных стилях педагогического руководства: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 1999.

Дорофеев В. А. Доверие в системе «учитель — ученик» при разных стилях педагогического взаимодействия // Известия вузов: Северо-Кавказский регион. Ростов-на-Дону, 2005.

Дорофеев В. А. Доверие в системе «учитель — ученик» // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Дорофеев В. А. Интеграция культур в рамках проблемы доверия: возможные перспективы: Материалы научно-практической конференции. Ростов-на-Дону, 2006.

Дорофеев В. А. Доверие и / или понимание в межэтнических отношениях: социально-психологический аспект // Материалы региональной научной конференции. Ростов-на-Дону, 2007.

Дорофеев В. А. Технология авансирования доверием и ее перспективы в подготовке высококвалифицированных специалистов при дистанционной форме обучения // НИР в учебных центрах СГА. М., 2007.

Дорофеев В. А. Связь доверия и понимания: проблемные вопросы: Материалы IV Всероссийского съезда РПО. М. — Ростов-на-Дону, 2007.

Дорофеев В. А. Доверие и/или понимание как психологический аспект толерантности // Материалы межвузовской научной конференции. Ростов-на-Дону, 2008.

Дорофеев В. А. Доверие и понимание в педагогическом процессе: Учебное пособие. Ростов-на-Дону, 2008.

Дорофеев В. А., Головина А. В. Доверительное пространство школы // Инновационная школа. 1997. № 3 (7).

Дорошенко Л. Доверие и корпоративное управление // Мировые дискуссии. 2003. № 1.

Достовалов С. Г. Система доверительных отношений как детерминанта восприятия индивидуальности в юношеском возрасте: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2000.

Достовалов С. Г. Кризис доверия в подростковом возрасте // Психология образования: проблемы и перспективы: Материалы научно-практической конференции. М., 2004.

Достовалов С. И. Доверительные отношения личности как детерминанта восприятия индивидуальности в юношеском возрасте // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Дубровский Д. И. Обман: Философско-психологический анализ. М., 1994.

Дулич В. А. Восстановление доверия инвесторов — важное условие преодоления кризиса // Экономика строительства. 1998. № 11/12.

Духновский С. В. Доверие как условие социально-психологической дистанции в межличностных отношениях // Материалы межвузовской научно-практической конференции. СПб., 2006.

Дюмушель П. Доверие как действие // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия: Социология. 2007. № 2.

Дюркгейм Э. Социология. Ее предмет, метод, предназначение. М., 1995.

Евстифеева Е. А., Комина А. В., Хамуда М. М., Дмитриев В. Е. Доверие как социально-политический феномен // Ананьевские чтения-2002: Материалы научно-практической конференции. СПб., 2002.

Евстифеева Е. А., Тягунов А. А. Доверие как механизм редукции риска власти // Ежегодник Российского психологического общества: Материалы Всероссийского съезда психологов. СПб., 2003. Т. 3.

Елизаров А. Н. Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов // Вопросы психологии. 1995. № 3.

Елохина Т. П., Мазурова Ю. А. Манипуляции в политической коммуникации и доверие политическому лидеру // Ананьевские чтения-2002: Материалы научно-практической конференции. СПб., 2002.

Ениколопов С. Н., Кузнецова Ю. М. Подросток как объект социального недоверия (narcom.ru).

Еремичева Г., Симпура Ю. Недоверие как социальная проблема современной России // Журнал социологии и социальной антропологии. 1999. Т. II. Вып. 4 (soc.pu.ru).

Жарновецкая Н. Ю. Возрастно-половые особенности восприятия агрессивности: Автореф. дис. ... канд. наук. СПб., 2007.

Журавлев А. Л., Сумарокова В. А. Доверие предпринимателей к разным видам организаций: региональные особенности // Социально-психологическая динамика в условиях экономических изменений / Отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Шорохова. М., 1998.

Журавлева Л. А. Половые различия в типах доверия личности к другим людям // Зависимость, ответственность, доверие: в поисках субъектности: Материалы Международной научно-практической конференции. М.; Ижевск, 2004. Кн. 1.

Журавлева Л. А. Связь общительности личности и доверия к людям: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2004.

Заболотная Г. М. Толерантность и доверие — социальные ориентиры современного общества // Вестник ТГУ. 2003. № 1.

Заболотная Г. М. Феномен доверия и его социальные функции // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2003. № 4–5.

Завершинский К. Ф. Смысл и истоки «доверия в политике» (генезис российских контекстов) // Вестник НГУ им. Ярослава Мудрого. Серия: Гуманитарные науки. 2001. № 18.

Зазыкин В. Г. Психология в рекламе. М., 1992.

Зазыкин В. Г. Психология проницательности. М., 2001.

Захаров А. И. Неврозы у детей и психотерапия. СПб., 1998.

Захарченко Н. А., Кулинцева Ю. С. Методика изучения доверия детей младшего дошкольного возраста к незнакомым взрослым // Психология и педагогика современного образования в России: Сб. статей VI Международной научно-практической конференции. Пенза, 2011.

Захарченко Н. А., Ситдикова С. Н. Проблема изучения доверия детей младшего школьного возраста к незнакомым взрослым // Современные исследования социальных проблем. 2012. № 1 (09) (sisp.nkras.ru).

Звоновский В. Б. Повседневное безличное доверие как фактор хозяйственной деятельности // Социальная реальность. 2008. № 7.

Здравомыслова Е., Темкина А. «Врачам я не доверяю», но... Преодоление недоверия к репродуктивной медицине //Здоровье и доверие: гендерный подход к репродуктивной медицине: Сб. статей. СПб., 2009. Вып. 18

Зинченко В. П. Психология доверия // Магистр. 1998. № 4.

Зинченко В. П. Психология доверия // Вопросы философии. 1998. № 7.

Зинченко В. Психология доверия // Педология. 2000. № 2.

Зинченко В. П. Психология доверия. Самара, 2001.

Знаков В. В. Психология понимания правды. СПб., 1999.

Иванько Т. А. Имидж педагога. Великий Новгород, 2002.

Изюмова И. В. Доверие в учреждениях здравоохранения как фактор влияния на эффективность деятельности организаций и удовлетворенность лечения // Главный врач. 2005. № 2.

Изюмова И. В. Субъективные критерии доверия к медицинскому персоналу // Материалы Второй национальной научно-практической конференции «Психология образования: региональный опыт». М., 2005.

Изюмова И. В. Динамика субъективных критериев доверия медицинским учреждениям // Материалы научной конференции «Тенденции развития современной психологической науки». М., 2007. Ч. II.

Изюмова И. В. Доверие к организации как социально-психологический феномен // Научные труды Азиатско-Тихоокеанского международного конгресса психологов. Хабаровск, 2008.

Изюмова И. В. Социальные представления клиентов о доверии к организации // Вестник ГУУ. 2008. № 12.

Изюмова И. В. Критерии доверия клиентов к организации при разной субъективной оценке риска для здоровья: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2009.

Изюмова И. В., Нестик Т. А. Социально-психологический анализ доверия к медицинским учреждениям // Научный поиск: Сб. научных работ. Вып. 57. Ярославль, 2005.

Иноземцев В. Доверяясь доверию // Свободная мысль. 1998. № 1.

Ишматова Г. Д. Доверие как политическая проблема (spishy.ru).

Казан Ф. А. «Голосуют, и хорошо»: Проблема доверия к власти в России (perspectivy.info/rus/nashe).

Казанцева Т. В. Доверие и близость в зависимых отношениях // Психология XXI века: Материалы научно-практической конференции. СПб., 2008.

Калмыкова О. И. Соотношение психологической дистанции и доверия в психологии личности // Современное гуманитарное знание о проблемах социального развития. Ставрополь, 2001.

Каптерев П. Ф. Избранные педагогические сочинения. М., 1982.

Капусткина Е. В. Доверие как фактор сравнения эффективности хозяйственных систем // Рабочие тетради по компаративистике: сравнительные исследования в социальных и экономических науках. СПб., 2002.

Капусткина Е. В. Доверие и предпринимательство // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Капусткина Е. В. Новое доверие в современной России: опыт эмпирического исследования // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Кенджеми Дж. П., Райс Дж., Ковальски К. Д. Формирование, упадок и возрождение доверия в организации // Лидерство. Психологические проблемы в бизнесе. Дубна, 1997.

Кертман Г. Л. «Кризис доверия» в контексте российской политической культуры // Исследования по консерватизму. Вып. 5. Пермь, 1998.

Кертман Г. Л. Межличностное доверие в России // Социальная реальность. 2006. № 4.

Ковш О. А. Доверие и недоверие в системе смежных этико-психологических категорий и понятий (pws-conf.ru).

Козырева П. М. Правовое сознание и доверие // Политические исследования. 2008. № 4.

Козырева П. М. Межличностное доверие в контексте формирования социального капитала // Социологические исследования. 2009. № 1.

Кокотов А. Н. Доверие. Недоверие. Право. М., 2004.

Кокуев А. А. Особенности доверия к себе и другим у несовершеннолетних преступников, отбывающих наказание в виде лишения свободы: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2003.

Кокуев А. А. Имидж и доверие // Имиджелогия-2004. Состояние, направления, проблемы: Материалы Международного симпозиума по имиджелогии. М., 2004.

Кокуев А. А., Скрипкина Т. П. Доверие в группах несовершеннолетних преступников // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Колиенко Н. С. Связь творческих способностей, межличностного доверия и совладающего поведения // Вестник КГУ им. Н. А. Некрасова. 2008. № 3.

Колиенко Н. С. Влияние творческого мышления и межличностного доверия на выбор копинг-стратегий в юношеском возрасте: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2010.

Колиенко Н. С., Леньков С. Л. Различия в структуре межличностного доверия, творческом мышлении и выборе копинг-стратегий у юношей и девушек // Вестник ГУУ. 2009. № 4.

Комина А. В. Авторитет, ответственность, доверие как реалии и императивы власти: Автореф. дис. ... канд. наук. Тверь, 2003.

Комиссарова Д. А., Суровцева С. С. Раннее обучение иностранному языку и уровень доверия учителю // Ананьевские чтения-2010: Материалы научной конференции. СПб., 2010. Ч. 1.

Кондратьев М. Ю. Слагаемые авторитета. М., 1988.

Копылова Ю. Н. Доверие населения как фактор повышения социального статуса органов государственной власти: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2003.

Корешнекова Л. В., Зельникова В. Ю. Психология доверия рекламе // Тезисы докладов Первой Всероссийской конференции «Психология в рекламе». М., 1996.

Корнаи Я. Честность и доверие в переходной экономике // Вопросы экономики. 2003. № 9 (rusreforms.ru).

Корнев С. А. Детерминация доверия процессом социальной идентификации личности: Автореф. дис. ... канд. наук. Кострома, 2006.

Косяк Н. В. Доверие как социальный феномен: Автореф. дис. ... канд. наук. Тверь, 2001.

Коуз Р. Проблема социальных издержек. М., 1978.

Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий // Общественные науки и современность. 2001. № 3.

Кочюнас Р. Психотерапевтические группы: теория и практика. М., 2000.

Крищенко Е. П. Доверие к себе как условие становления субъектности на этапе перехода из школы в вуз // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Крушельницкая О. Б., Панасюк А. С. Условия эффективности перцептивного общения преподавателя со студентами // Психологическая наука и образование. 2003. № 3.

Ксенофонтова Е. Г. Уровни развития саморегуляции личности: критерии их определения: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 1988.

Кузина О. Е. Иллюзии рациональности: влияние коллективных представлений на инвестиционное поведение вкладчиков финансовых пирамид // Вопросы социологии. 1998. № 8.

Кузина О. Е. Формирование доверия в массовом инвестиционном поведении // Социологический журнал. 1999. № 1–2.

Купрейченко А. Б. Межличностное доверие как фактор психологической дистанции // Психология созидания. Казань, 2000. Вып. 1. Т. 7.

Купрейченко А. Б. Индивидуальные особенности межличностного доверия // Психология управления в современной России: Материалы научной конференции. Тверь, 2001.

Купрейченко А. Б. Трехкомпонентная методика измерения межличностного доверия // Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции «Психология бизнеса: управление персоналом в государственных организациях и коммерческих структурах». СПб., 2001. Ч. 1.

Купрейченко А. Б. Методика оценки доверия личности другим людям // Современная психология: Состояние и перспективы иследований. Программы и методики психологического исследования личности и группы: Материалы научной конференции. М., 2002. Ч. 5.

Купрейченко А. Б. Психологические типы доверия личности людям — ключ к деперсонификации доверия. В сб. Становление рынка в постсоветской России: Институциональный анализ / Под ред. Р. М. Нуреева. М., 2002.

Купрейченко А. Б. Социально-психологические функции доверия и недоверия в жизнедеятельности человека // Вестник КГУ им. Н. А. Некрасова. 2005. № 3.

Купрейченко А. Б. Психологические феномены доверия и недоверия — общие и дифференцирующие признаки // Мотивация в психологии управления: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Самара, 2006.

Купрейченко А. Б. Психология доверия и недоверия. М., 2008.

Купрейченко А. Б., Табхарова С. П. Доверие и недоверие как факторы отношения личности к соблюдению нравственных норм делового поведения // Экономическая психология: актуальные теоретические и прикладные проблемы: Материалы научно-практической конференции. Иркутск, 2005.

Купрейченко А. Б., Табхарова С. П. Критерии доверия и недоверия личности другим людям // Психологический журнал. 2007. № 2.

Купрейченко А. Б., Табхарова С. П. Отношение к соблюдению нравственных норм делового поведения в зависимости от вектора доверия и недоверия у руководителей и рядовых сотрудников // Психология в экономике и управлении. 2009. № 2.

Купрейченко А. Б., Шляховая Е. В. Доверие к информации как фактор доверия к электронным массмедиа // Психологическая наука и образование. 2012. № 1 (psy.edu).

Латов Ю. В. Каков социальный капил современной России? (uirussia.msu.ru)

Лебедев А. Н. Динамика отношения российских потребителей к рекламе // Психологический журнал. 1996. № 6.

Лебедев А. Н. Психология рекламы. СПб., 2003.

Лебедев А. Н. Динамика отношения российских потребителей к рекламе в период интенсивных общественных изменений // Проблемы экономической психологии. М., 2005. Т. 2.

Левада Ю. А. Факторы и фантомы общественного доверия // От мнений к пониманию: Социологические очерки. М., 2000.

Левада Ю. А. Механизмы и функции общественного доверия // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2001. № 3.

Левенфельд Л. Гипноз и его техника. Житомир, 1977.

Леонтьев Д. В. В нашем деле все на доверии // Рекламный мир. 1996. № 11–12.

Лисина М. И. Общение, личность и психика ребенка. М., 1997.

Литвинов Д. А. Проблемы формирования доверия населения к российской банковской системе: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2000.

Личко А. Е. и др. К вопросу о соотношении между конформностью и внушаемостью // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми. Л., 1970.

Лобанов Н. Н. Эффективность социальных программ как фактор доверия населения к органам власти: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2005.

Лобе-Мари К. Доверие под воздействием «радикального модерна» // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия: Социология. 2010. № 2.

Ловелл Д. У. Доверие и политика в посткоммунистическом обществе // Политическая культура. 2002. Т. 7.

Локк Дж. Сочинения: В 3 т. М., 1985.

Локке Р. М. Формирование доверия. М., 2005.

Ломаковская И. С., Скрипкина Т. П. Кризис доверия как причина дезадаптации старшеклассников-мигрантов и вынужденных переселенцев // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Лукин В. Н. Политическое доверие в современном гражданском обществе: культурологические и институциональные модели // CREDO NEW. 2005. № 3 (credonew.ru).

Ляско А. Доверие и трансакционные издержки // Вопросы экономики. 2003. № 1.

Ляско А. К. Межфирменное доверие и шумпетерианские инновации // Вопросы экономики. 2003. № 11.

Ляско А. К. Проблема доверия в социально-экономической теории. М., 2004.

Магомедов М. Г. Социальное доверие в российском обществе: социологический анализ: Автореф. дис. ... д-ра наук. Ростов-на-Дону, 2009.

Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997, 2004.

Майестер Д. Советник, которому доверяют. М., 2004.

Максимова Н. Ю. Оценочная деятельность учителя и формирование самооценки школьника // Вопросы психологии. 1983. № 5.

Максимычев И. Как вернуть доверие в мировую политику? // Пути к безопасности. 2000. Вып. 1–2.

Малый И. И. Эволюция доверия в триаде отношений: государство — фирмы — домашние хозяйства // Экономическая теория. 2010. № 3.

Маркова О. В. Уровень доверия как профессионально значимая характеристика личности будущих учителей: Автореф. дис. ... канд. наук. Самара, 2002.

Маркова О. Д. Психологический анализ «образа окружающих» у будущих учителей с разным уровнем доверия к людям // Прикладная психология. 2001. № 5.

Материалы конференции «Доверие ключ к успеху экономических реформ». М., 2001.

Межличностное доверие и взаимопомощь в российском обществе: Опрос населения 30.04.2008 (bd.fom.ru).

Мельников О. Н., Жаворонков П. В. Человеческие ресурсы и доверие как обязательное экономическое условие получения дохода организации // Креативная экономика. 2011. № 5 (53) (creativeconomy.ru).

Мильнер Б. З. Роль доверия в социально-экономическом развитии // Доверие — ключ к успеху экономических реформ. М., 1998.

Мильнер Б. З. Фактор доверия при проведении экономических реформ // Вопросы экономики. 1998. № 4.

Минина В. Н. Доверие как актив организации: методологические аспекты измерения. СПб., 2009.

Михайлов К. В. Злоупотребление доверием как признак преступлений против собственности: Уголовно-правовые и криминологические аспекты: Автореф. дис. ... канд. наук. Челябинск, 2000.

Можно ли доверять окружающим: Пресс-выпуск Левада-центра (levada.ru).

Мозговая Т. М. Социально-политическое доверие как объект социологического анализа: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 1999.

Моргунов Е. Б. Влияние, власть, доверие. М., 2004.

Московичи С., Бушини Ф. Являются ли предвзятые сообщения более эффективными, чем сообщения непредвзятые? // Психологический журнал. 2000. № 3.

Мудрик А. В. Общение как фактор воспитания школьников. М., 1984.

Найт Ф. Понятие риска и неопределенности // THESIS. 1994. № 5.

Наронская А. Г. Общественное доверие как фактор эффективного развития российской политической элиты // Известия УГУ. Серия: Общественные науки. 2008. № 6.

Натхов Т. В. Образование и доверие в России: Эмпирический анализ // Экономический журнал ВШЭ. 2011.

Нейманис Э. Доверительность общения как психологический фактор инноваций // Социологические и социально-психологические проблемы нововведений. Рига, 1989.

Нестик Т. А. Доверие в команде: преимущества, риски, методы, проблемы развития // Справочник по управлению персоналом. 2005. № 6.

Нестик Т. А. Роль доверия и репутации в управлении сетевыми организациями // Методические и аналитические материалы комитета ТПП РФ по деловой этике. М., 2006.

Нечаев А. Экспериментальные данные к вопросу о внимании и внушении // Вопросы философии и психологии. 1900. Кн. 52.

Николаев И., Ефимов С., Марушкина Е. Доверие как экономическая категория // Общество и экономика. 2006. № 1(fbk.ru).

Обозов Н. Н. Психология внушения и конформности. СПб., 1997.

Ольшанский Д. В. «Кредит доверия» как политическая, идеологическая и психологическая проблема // Этика успеха. Тюмень; М., 1996. Вып. 7.

Ошо Р. Близость. Доверие к себе и другому. СПб., 2002.

Павленко Ю. В. Феномены доверия и недоверия во всемирной истории // Экономическая теория. 2010. № 3.

Переверзева И. А. Проблема доверия в сфере бизнеса // Иностранная психология. 2000. № 12.

Перкинс Р. Б. Принцип корпоративного управления: ключ к доверию инвесторов // Московский журнал международного права. 1998. № 11/12.

Петрик В. А. Сравнительные динамические характеристики внушаемости и самовнушаемости у больных неврозами // Вопросы психотерапии. М., 1977.

Петрова Е. А. Имиджелогия: современное состояние и перспективы развития в России. М., 2003.

Плесовских С. Н. Феномен доверия и политическая реклама // Вестник МГУ. 2000. № 1.

Плесовских С. Н. Феномен доверия в российском обществе: социологические основы и диагностика: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2004.

Позняков В. П. Региональные и гендерные особенности доверия российских предпринимателей к различным видам организаций // Экономическая психология в России и Беларуси: Сб. науч. работ / Под ред. А. Л. Журавлева и В. А. Поликарпова. Минск, 2007.

Полина А. В. Психологические особенности детей младшего школьного возраста с депривацией доверия и возможности ее коррекции: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2005.

Полина А. В. Психологический климат и межличностное доверие // Психология XXI столетия. Ярославль, 2008. Т. 2.

Полина А. В., Скрипкина Т. П. Особенности психического развития дошкольников с депривацией доверия // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Полякова Н. Б. Доверие как возможность возникновения «сообщества» // Зависимость, ответственность, доверие: в поисках субъектности: Материалы Международной научно-практической конференции. М.; Ижевск, 2004. Кн. 1.

Поршнев Б. Ф. Контрсуггестия и история: элементарное социально-психологическое явление и его трансформация в развитии человечества // История и психология. М., 1971.

Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. М., 1979.

Почебут Л. Г. Социальный капитал общества и доверие людей друг другу // Ананьевские чтения-2011: Социальная психология и жизнь: Материалы научной конференции. СПб., 2011.

Праворотова Т. А., Говир Т. Недоверие как практическая проблема // Социология. 1994. № 3.

Пухарева Т. С. Особенности доверия к себе и к другому у студентов юридического факультета (spb.ru).

Раковская Г. Н. Социально-педагогические условия развития доверительного взаимодействия субъектов консультирования: Автореф. дис. ... канд. наук. Оренбург, 2000.

Рейтинг доверия: СМИ или слухи чему больше доверяют россияне? (wciom.ru).

Роббинз С. П. Основы организационного поведения. М., 2006.

Роженко А. В., Скрипкина Т. П. Особенности эмоциональной, социальной и личностной адаптации к школе детей с депривацией доверительных отношений и детей с деформацией доверительных отношений // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Ромашкин Г. С. Доверие в российском обществе: экономико-социологический анализ: Автореф. дис. ... канд. наук. Тюмень, 2011.

Ромашкина Г. Ф. Сети межличностного и институционального доверия как ресурс неформальной экономики (tmnlib.ru).

Рукавишников В. О. Межличностное доверие: измерение и межстрановые сравнения // Социологические исследования. 2008. № 2.

Руссо Ж.-Ж. Об общественном договоре: Трактаты. М., 1998.

Руткевич М. Власть: кризис доверия // Власть. 1999. № 4.

Рутковский Б. А. Понятие доверия в марксистской этике: Автореф. дис. ... канд. наук. Л., 1967.

Рыжкин Ю. Е. Экспериментальное исследование внушаемости и внушающих воздействий в экстремальных условиях деятельности: Автореф. дис. ... канд. наук. Л., 1977.

Савенкова И. В. Особенности доверительного общения подростков-делинквентов: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2010.

Сагитова Д. Р. Доверие как условие, способствующее успешному взаимодействию врача-стоматолога и пациента // Зависимость, ответственность, доверие: в поисках субъектности: Материалы Международной научно-практической конференции. М.; Ижевск, 2004. Кн. 1.

Самуйленко Д. Ф. Мастерство, педагогический такт и авторитет учителя. Смоленск, 1961.

Сасаки М., Давыденко В. А., Латов Ю. В., Ромашкин Г. С. Доверие как элемент социального капитала современной России (компаративистский анализ) // Мир России. 2010. № 2.

Сасаки М., Давыденко В. А., Латов Ю. В., Ромашкина Г. Ф. Доверие в современной России (компаративистский подход к социальным добродетелям) // Вопросы экономики. 2010. № 2.

Сафонов В. С. Особенности доверительного общения: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 1978.

Сафонов В. С. О психологии доверительного общения // Проблема общения в психологии. М., 1981.

Селигмен А. Проблемы доверия. М., 2002.

Сергеев В. М. Доверие и пространственное взаимодействие социальных сетей // Политические исследования. 2007. № 2.

Сидоренков А. В. Закономерности доверия детей дошкольного возраста // Психологический вестник. 1998. Вып. 3.

Сидоренков А. В. Психологические особенности доверия дошкольников. Ростов-на-Дону, 2001.

Сидоренков А. В., *Вишневкина М. Ю.* Доверие дошкольников к незнакомым взрослым // Вопросы психологии. 2001. № 2.

Сидоренков А. В., *Захарченко Н. А.*, *Ситдикова С. Н.* Методики изучения доверия детей к незнакомым взрослым. Шахты, 2011.

Сидоренков А. В., *Сидоренкова И. И.* К проблеме доверия в малой группе: содержательные и структурные аспекты доверия // Северо-Кавказский психологический вестник. 2006. № 4.

Сидоренков А. В., *Сидоренкова И. И.* Методики изучения доверия в малой группе: Научно-методические рекомендации. Ростов-на-Дону, 2007.

Сидоренкова И. И. Особенности проявления доверия в малой группе: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2007.

Силуянова И., *Яковлев В.* Соцопрос. Врач глазами пациента (medvestnik.ru).

Симоненко С. И. Поведение человека в процессе отборочного интервью как фактор, вызывающий доверие // Вопросы психологии. 1999. № 6.

Синютин М. В. Доверие и капиталистическая глобализация: российские метаморфозы // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Скворцов А. В. Метод беседы на телефоне доверия в профессиональных представлениях консультантов: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 1996.

Скрипкина Т. П. Некоторые особенности представления о другом человеке и парциальность самораскрытия в доверительном общении // Тезисы докладов научно-практической конференции. Гродно, 1983.

Скрипкина Т. П. Некоторые особенности проявления доверия ко взрослым и к сверстникам в старшем школьном возрасте // Психологические особенности формирования личности школьника. М., 1984.

Скрипкина Т. П. Об одном из возможных подходов к пониманию феномена доверия к людям // Межвузовский сборник научных трудов. Грозный, 1984.

Скрипкина Т. П. Психологические особенности доверия к людям в юношеском возрасте: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 1984.

Скрипкина Т. П. Психологические особенности проявления доверия на основе интеграции внутренних ценностей на этапе ранней юности // Проблемы формирования ценностных ориентации и социальной активности личности / Под ред. Г. М. Андреевой, Н. Н. Богомоловой. М., 1984.

Скрипкина Т. П. Доверительность в отношениях с окружающими как специфическая характеристика общения в ранней юности // Общение и формирование личности школьника. М., 1987.

Скрипкина Т. П. Доверие людей в процессе общения // Эмоциональные и познавательные характеристики общения. Ростов-на-Дону, 1990.

Скрипкина Т. П. Доверие как психологическая проблема // Ежегодник РПО. 1995. Т. 1. Вып. 2.

Скрипкина Т. П. Доверие в системе «педагог — учащийся» — необходимый компонент личностного развития // Личностно-развивающее взаимодействие в учебно-воспитательном процессе. Ростов-на-Дону, 1997.

Скрипкина Т. П. Доверие к миру — онтологический аспект // Психологический вестник. 1997. Вып. 2.

Скрипкина Т. П. Психология доверия (теоретико-эмпирический анализ). Ростов-на-Дону, 1997.

Скрипкина Т. П. Взаимодоверие — порождающий эффект взаимодействия // Вопросы психологии. 1998. № 3.

Скрипкина Т. П. Доверие как социально-психологическое явление: Автореф. дис. ... д-ра наук. Ростов-на-Дону, 1998.

Скрипкина Т. П. Изучение проблемы доверия в американской социальной психологии // Психологическое обозрение. 1998. № 2.

Скрипкина Т. П. Методологический анализ проблемы доверия // Практическая психология. 1998. № 1.

Скрипкина Т. П. Психология доверия (теоретико-эмпирический анализ). Ростов-на-Дону, 1998.

Скрипкина Т. П. Взаимодоверие как основание межличностных взаимодействий // Вопросы психологии. 1999. № 5.

Скрипкина Т. П. Психология доверия. М., 2000.

Скрипкина Т. П. Доверие к себе как условие развития личности // Вопросы психологии. 2001. № 1.

Скрипкина Т. П. Доверие к миру как фундаментальное условие толерантности. Ростов-на-Дону, 2002.

Скрипкина Т. П. Доверие и толерантность. Существуют ли границы? // Межкультурный диалог. Исследования и практика. М., 2004.

Скрипкина Т. П. Категория доверия в социальных науках. Основные положения концепции социального капитала // Доверие в социально-психологическом взаимодействии: Коллективная монография / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов н/Д: Изд-во РГПУ, 2006.

Скрипкина Т. П. Социальное и межличностное доверие в молодежной среде российского общества и южно-российского региона // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Скрипкина Т. П. Философско-психологическая концепция доверия как социально-психологического явления // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Скрипкина Т. П., Дорофеев В. А. Авансирование доверием в системе учитель-ученик // Вестник РГУ. Сборник научных трудов: Психология. Ростов-на-Дону, 2000.

Скрипкина Т. П., Сидоренкова И. И. Доверие в малой группе: межличностное, микрогрупповое, групповое // Известия высших учебных заведений: Северо-Кавказский регион. 2006.

Солдатова Г. У. Изучение социального и межличностного доверия в различных регионах страны // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006,.

Сопиков А. П. Проблема измерения конформных реакций в малых группах: Автореф. дис. ... канд. наук. Л., 1969.

Сорокина Г. Г., Козлова С. А. Имидж современного учителя. Пенза, 2001.

Соснин В. А., Рощин С. К., Резников Е. Н. Психология межличностного взаимодействия // Психология XXI века: Учебник для вузов / Под ред. В. Н. Дружинина. М., 2003.

Стоянов К. Доверие и отчужденность: аспекты социальной концепции Г. Зиммеля // Экономика и социология доверия. СПб., 2004.

Табхарова С. П. Критерии доверия и недоверия в деловой сфере // Экономическая психология: актуальные теоретические и прикладные проблемы: Материалы Седьмой научно-практической конференции. Иркутск, 2006.

Табхарова С. П. Критерии доверия и недоверия личности в деловых и дружеских отношениях // Материалы IV Всероссийского съезда Российского психологического общества, М., 2007. Т. 3.

Табхарова С. П. Взаимосвязь доверия и недоверия личности другим людям с отношением к соблюдению нравственных норм делового поведения: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2008.

Татьянина Л. Г. Личностные детерминанты доверия в общении // Ананьевские чтения-2011: Социальная психология и жизнь: Материалы научной конференции. СПб., 2011.

Темницкий А. Л. Проблема доверия в отношениях руководства — подчинения как предмет социологического анализа и элемент концепции согласия в российском обществе // Социология и современная Россия. М., 2003.

Теннис Ф. Общность и общество // Социологический журнал. 1998. № 3/4.

Терелянская И. В. Доверие как составляющая социальной креативности подростков // Экспериментальная психология в России: Традиции и перспективы. М., 2010.

Тигунцева Г. Н. Формирование отношений доверия между трудновоспитуемыми подростками и их сверстниками в классном коллективе: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 1987.

Тишкова Н. Ю. Доверие как формообразующий принцип власти в работах М. Вебера // Историческая наука на пороге третьего тысячелетия. Тюмень, 2000.

Тишкова Н. Ю. Доверие как феномен жизненного мира: Автореф. дис. ... канд. наук. Владивосток, 2002.

Тутова Е. А. Доверие как фактор коммуникативной компетентности учителя: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2008.

Тутова Е. А. Доверие в системе «учитель — ученик» как основа управленческого воздействия // XI Международная конференция «Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения». Новосибирск, 2010. Ч. 1.

Тылец В. Г. Критерии доверия и недоверия личности в деловых и личностных отношениях // Материалы IV Всероссийского съезда РПО. М., 2007. Т. 3.

Уварова Е. Где взять кредит доверия? (socioforum.ru).

Уильямсон О. Поведенческие предпосылки современного экономического анализа //THESIS. 1993. Т. 1. Вып. 3.

Уильямсон О. Частная собственность и рынок капитала // ЭКО. 1993. № 5.

Управление НКО: ставка на доверие. Советы руководителю. СПб., 2008.

Уровень межличностного доверия среди россиян (vslux.ru).

Усланер И. М. Моральные основы доверия // Кембриджская пресса университета. 2002. № 3.

Устинова Н. Г. Доверительное общение как основа психотерапии: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 1997.

Файзуллина Г. Я. Национальное воспитание как условие формирования межличностного доверия в дошкольном образовании // Зависимость, ответственность, доверие: в поисках субъектности. Материалы Международной научно-практической конференции. Кн. 1. М.; Ижевск: Изд. дом «Удмуртский университет», 2004.

Файн С. Ф., Глассер П. Первичная консультация. Установление контакта и завоевание доверия. М., 2003.

Фатхи О. Г. Доверие как фактор повышения адаптационных возможностей в экстремальных ситуациях: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2003.

Филимоненко Т. Ю., Сергунова С. А. Исследование проявлений «доверия — недоверия» горажан к СМИ // Ананьевские чтения-2002: Материалы научно-практической конференции. СПб., 2002.

Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990.

Фреик Н. В. Концепция доверия в исследованиях П. Штомпки // Социологические исследования. 2006. № 11.

Фукуяма Ф. Доверие. Социальные добродетели и созидание благосостояния // Новая индустриальная волна на Западе. Антология / Под ред. В. Л. Иноземцева. М, 1999.

Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. М., 2004.

Фурман Д. «Я доверяю Президенту»: Трансформация социальной поддержки власти в постсоветской России // Свободная мысль XXI. 2003. № 5.

Халикова Л. В. Межличностное и институциональное доверие — предпосылки развития предпринимательства // Вестник ЧГУ. 2007. № 3.

Халикова Л. В. Доверие как социальный фактор развития малого предпринимательства: Автореф. дис. ... канд. наук. Казань, 2008.

Харчилава Х. П. Доверие и устойчивое развитие экономики (kapital-rus.ru).

Хельман К.-У. Доверие к рынкам // Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Холмогорова Е. А. Доверие и деятельность психолога-консультанта // Зависимость, ответственность, доверие: в поисках субъектности: Материалы Международной научно-практической конференции. М.; Ижевск, 2004. Кн. 1.

Хорни К. Недоверие между полами // Психологический журнал. 1993. № 5.

Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб., 2003.

Чалдини Р. Психология влияния. СПб., 1999.

Черепанова В. Н. Формирование индивидуального имиджа педагога как средство реализации гуманистической концепции образования: Автореф. дис. ... наук. Тюмень, 1998.

Чернова А. А. Особенности взросления подростков, воспитывающихся в разных социальных условиях: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2006.

Чернова А. А. Особенности взросления при разных моделях доверительных отношений у подростков // Доверие в социально-психологическом взаимодействии / Под ред. Т. П. Скрипкиной. Ростов-на-Дону, 2006.

Шейгал Е. И. Параметры доверительного общения // Человек в коммуникации: аспекты исследований: Сб. статей. Волгоград, 2005.

Шихирев П. Н. Взаимное доверие как основа деловой этики: Материалы круглого стола. М., 1998.

Шо Р. Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы. М., 2000.

Шпет Г. Г. Сочинения. М., 1989.

Шпет Г. Г. Философские этюды. М., 1994.

Шпет Г. Г. Психология социального бытия. Москва — Воронеж, 1996.

Штомпка П. Доверие в эпоху глобализма // Социология и социальная политика. 2006. № 4.

Шукюрова М. Г. Доверие как социально-психологический феномен в политике: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2005.

Щукина Н. П. Доверие как проблема исследования бездомности: Материалы круглого стола. М., 2010. Вып. 3.

Экономика и социология доверия / Под ред. Ю. В. Веселова. СПб., 2004.

Эмерсон Р. У. Доверие к себе: Эссе. М., 1996.

Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 1996.

Эриксон Э. Детство и общество. СПб., 2000.

Юраков А. В. Доверительность как социальный капитал трансформирующегося российского общества: Автореф. дис. ... канд. наук. М., 2004.

Явчуновская Р. А. Теоретические аспекты проблемы политического доверия // Проблема доверия в международных отношениях: теория и практика: Тезисы выступлений. М., 2000.

Якушева М. В. Особенности невербальной презентации доверия и недоверия в межличностном общении: Автореф. дис. ... канд. наук. Ростов-на-Дону, 2008.

Ямко Н. Н. Политическая жизнь: Проблема отчуждения и доверия. Харьков, 1992.

Ясин Е. Г. Доверие в экономике: количественная оценка (hse.ru).

Яхонтова Е. С. Эффективные технологии управления персоналом. СПб., 2003.

Яхонтова Е. С. Доверие как базовая ценность компании и инструмент управления персоналом // Современное управление. 2003. № 11.

Яхонтова Е. С. Доверие в управлении персоналом. Зарубежные подходы и отечественный опыт оценки // Социологические исследования. 2004. № 9.

Abramson P. R., *Finifter A. W.* On the Meaning of Political Trust: New Evidence from Items Introduced in 1978 // American Journal of Political Science, 1981, v. 25. p. 297–307.

Alesina A., *La Ferrara E.* Who Trust Other? // Journal of Public Economics, 2002, v. 85, p. 207–234.

Anderhub V. Engelmann D., Güth W. An experimentalstudy ofthe repeated trust game with incomplete information // Journal of Economic Behavior and Organization, 2002, v. 48, p. 197–216.

Anderson L., *Dedrick R.* Development of the trust in physician scale: a measure to assess interpersonal trust in patienet physician relationships // Psychology Reports, 1990, v. 67, p. 1091–1100.

Andrews J. Abuse of trust // Nursing Times, 1992, v. 88, p. 24.

Arce D. Taking corporate culture seriously: group effects in the trust game // Southern Economic Journal, 2006, v. 73, p. 27–36.

Arkes H. R. Some practical judgment /decision making research // Цит. по: Д. Майерс. Социальная психология. М., 2004.

Arrow K. J. Gifts and exchanges // Philosophy and public affairs, 1972, v. 1, p. 343–362.

Asch S. E. Studies of independence and conformity // Psychol. Monogr., 1956, v. 70 (9).

Ashraf N., *Bohnet I.*, *Piankov N.* Decomposing Trust and Trustworthiness. Harvard, 2006.

Aubert B. A., *Kelsey B. L.* Further understanding of trust and performance in virtual teams // Small Group Research, 2003, v. 34 (5), p. 575–618.

Bacharach M., *Guerra G.*, *Zizzo D. J.* The Self-Fulfilling Property of Trust: An Experimental Study // Manuscript University of Oxford, 2003, July.

Baier A. Trust and antitrust // Ethics, 1985, v. 96, p. 231–260.

Bailey T. On Trust and Philosophy (open2.net).

Bain P. L., Mann L., Pirola-Merlo A. The Innovation Imperative: The Relationships Between Team Climate, Innovation, and Performance in Research and Development Teams // Small Group Research, 2001, v. 32(1), p. 55–73.

Baker J. Trust and rationality // Pacific philosophical quarterly, 1987, v. 68.

Barbalet J. Emotion, Social Theory, and Social Structure: A Macro-sociological Approach. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

Barber B. The Logic and Limits of Trust. New Brunswick, NJ: Rutgers Univ. Press, 1983.

Barefoot J. C., Maynard K. E., Beckham J. C., Brummett B. H., Hooker K., Siegler I. C. Trust, health, and longevity // Journal of Behavioral Medicine, 1998, v. 21, p. 517–526.

Beard M. Trust, life events, and risk factors among adults // Advances in Nursing Science, 1982, v. 4, p. 26–43.

Begue L. Belief injustice and faith in people: just world, religiosity and interpersonal trust // Personality and individual difference, 2002, № 32, p. 375–382.

Berg J., Dickhaut J., McCabe K. Trust, reciprocity, and social history // Games and Economic Behavior, 1995, v. 10, p. 122–142.

Berkowitz L. Group standards, cohesiveness and productivity // Human Relations, 1954, v. 7, p. 509–519.

Beugelsdijk S. A note on the theory and measurement of trust in explaining differences in economic growth // Cambridge Journal of Economics, 2006, v. 30, p. 371–387.

Beugelsdijk S., de Grooty H., van Schaikz A. Trust and economic growth: a robustness analysis // Oxford Economic Papers, 2004, v. 56, p. 118–134.

Bies R.J., Tripp T. Beyond trust: «Getting even» and the need for revenge // Trustin Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 246–260.

Binet A. La sugestibilite. Paris, 1900.

Bjornskov Ch. Social trust and fractionalization: A possible reinterpretation // European sociological rev. Oxford, 2008, v. 4, № 3, p. 271–283.

Bohnet I., Harmgart H., Huck S., Tyran J.-R. Learning trust // Journal of the European Economic Association, 2005, v. 3, p. 322–329.

Bok S. Lying: Moral Choice in Private and Public Life, Pantheon Books, 1978.

Bolle F. Rewarding trust: an experimental study // Theory and Decision, 1998, v. 45(1), p. 83–98.

Bolle F., Kaehler J. Meta-Studies May be Misleading — the Case of Coleman's Hypothesis on Trusting Behavior // Absurdity in the Economy. 30th Annual Congress IAREP, 2005.

Boon S. D., Holmes J. G. The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk / Cooperation and Prosocial Behavior // R. A. Hinde, J. Groebel (eds.). N.-Y.: Cambridge Univ. Press, 1991, p. 167–182.

Bownds D. Trust in oxytocin // Nature Reviews Neuroscience, 2008, № 9 (thoughtsonhappiness.com)

Boyle R., Bonacich P. The development of trust and mistrust in mixed motives games // Sociometry, 1970, v. 33, p. 123–139.

Brann P., Foddy M. Trust and the consumption of a deteriorating resource // Journal of conflict resolution, 1988, v. 31, p. 615–630.

Brewer M. B. Ethnocentrism and its role in interpersonal trust // Scientific Inquiry and the Social Sciences / M. B. Brewer, B. E. Collins (eds.), N.-Y.: Jossey-Bass, 1981, p. 345–359.

Brockner J., Seigel P. A. Understanding the interaction between procedural and distributive justice:the role oftrust // Trustin Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 390–413.

Brockner J., Siegel P. A., Daly J. P., Tyler T. When trust matters: the moderating effects of outcome favorability // Administrative Science Quarterly, 1997, v. 43, p. 558–583.

Bromiley P., Cummings L. L. Transaction costs in organizations with trust // Research on Negotiation in Organizations / R. Bies, R. Lewicki, B. Sheppard (eds.). Greenwich, CT: JAI, 1996, v. 5, p. 219–247.

Brown P. G. Restoring the Public Trust. Boston: Beacon, 1994.

Bruelhart M., Usunier J.-C. Verified trust: Reciprocity, altruism, and noise in trust games. University of Lausanne, 2004.

Brunie A. Meaningful distinctions within a concept: Relational, collective and generalized social capital // Social science research. Amsterdam, 2009, v. 38, № 2, p. 251–265.

Burke P. Trust and commitment through self-verification Social psychology quarterly, 1999, v. 62, № 4, p. 347–366.

Burks St. V., Carpenter J. P., Verhoogen E. Playing both roles in the trust game // Journal of Economic Behavior and Organization, 2003, v. 51, p. 195–216.

Burt R., Knez M. Kinds of third-party effects on trust // Journal Ration. Soc., 1995, v. 7, p. 255–292.

Burt R., Knez M. Third-party gossip and trust // Trust in Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 68–69.

Butler J. Toward understanding and measuring conditions oftrust: evolution of a condition of trust inventory // Journal of Management, 1991, v. 17, p. 643–663.

Carnevale D. G. Trustworthy Government: Leadership and Management Strategies for Building Trust and High Performance. San Francisco: Jossey-Bass, 1995.

Castaldo S. Meanings of Trust: a Meta Analysis of Trust Definitions: Paper presented at Second Euram Conference. Stockholm, 2002 (sses.se).

Castaldo S. Trust Variety: Conceptual Nature, Dimensions and Typologies (sses.se).

Cesarini D., Dawes Ch. T., Fowler J. H., Johannesson M., Lichtenstein P., Wallace B. Heritability of cooperative behavior in the trust game // PNAS, 2008, v. 105, № 10, p. 3721–3726.

Chaiken S. Communicator physical attractivenes and persuasion // Journal of Personality and Social Psychology, 1979, v. 37, p. 1387–1397.

Chiles T. H., McMackin J. F. Integrating variable risk preferences, trust, and transaction cost economics // Academy of Management Review, 1996, v. 21, p. 73–99.

Churchland P. S. Braintrust: What Neuroscience Tells Us Abo ut Morality. Princeton University Press, 2011.

Cialdini R. B. Influence: Science and Practice. Allyn and Bacon, 2001.

Ciriolo E. Trust: deep-rooted community attitude or reciprocity-based behavioural norm // ECARES. Bruxcelles, 2007.

Citrin J. Comment: The Political Relevance of Trust in Government // American Political Science Review, 1968, v. 68, p. 973–988.

Citrin J., Green D. F. Presidential Leadership and the Resurgence of Trust in Government // British Journal of Political Science, 1968, v. 16, p. 431–453.

Clark M. C., Payne R. L. The nature and structure of workers'trustin management // Journal of Organizational Behavior, 1997, v. 18, p. 205–224.

Clifford C. Cooperation, trust, and 1 perceived intentions in a 2 person game // Dissertation Abstracts International, 1971, № 32 (5-a), p. 2797–2798.

Cofta P. Trust, Complexity and Control: Confidence in a Convergent World. Chichester: John Wiley and Sons Ltd, 2007.

Cook T. D., Flay B. R. The resistence of experimentally induced attitude change // L. Berkowitz (ed.). Advances in experimental social psychology, v. 11, N.-Y., Academic Press, 1978, p. 256.

Covey S. R., Merrill R. R. The SPEED of Trust: The One Thing that Changes Everything. Free Press, 2006.

Cox J. Trust, reciprocity, and other regarding preferences of individuals and groups. Working paper. University of Arizona, 1999.

Cox J. C. How to identify trust and reciprocity? // Games and Economic Behaviour, 2004, v. 46 (2), p. 260–281.

Creed W. D., Miles R. E. Trust in organizations: a conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls // Trust in Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 16–38.

Croson R., Buchan N. Gender and culture: International experimental evidence from a trust game // American Economic Review, 1999, v. 89, p. 386–391.

Crutchfield R. S. Conformity and character // Current Perspectives in Social Psychology, 1967, v. 12, № 2.

Culnan M. J., Armstrong P. K. Information privacy concerns, procedural fairness and impersonal trust: An empirical investigation // Organization Science, 1999, v. 10 (1), p. 104–115.

Cummings L., Bromiley P. The organizational Trust Inventory: Development and Validation // In: Trust in Organizations: Frontiers of Theory and research. R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1996.

Das T. K., Teng B. S. Between Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation in Alliances // Academy of Management Review, 1998, v. 23(2), p. 491–513.

Dalbert C., Montada L., Schmitt M. Glaube an eine gerechte Welt als Motiv: Validierungskorrelate zweier Skalen (Belief in a just world as motive: Validity correlates of two scales). Psychologische Beitr ge, 1987, v. 29, p. 596–615.

Das T. K., Teng B. S. Trust, Control, and Risk in Strategic Alliances: an Integrated Framework // Organization Studies, 2001, v. 22 (2), p. 251–283.

Dasgupta P. Trust as a commodity // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 2000. Ch. 10, p. 49–72.

DeBruine L. M. Trustworthy but Not Lust-Worthy: Context-Specifi c Effects of Facial Resemblance // *Proceedings of the Royal Society B: Biological Sciences, 2005, v.* 272, p. 919–922.

Deutsch M. Trust and suspicion // Journal of Conflict Resolution, 1958, v. 2, p. 265–279.

Deutsch M. Trust, trustworthiness, and the F scale // Journal of Abnormal and Social Psychology, 1960, v. 61, p. 138–140.

Deutsch M. The effect of motivational orientation upon trust and suspicion // Human Relations, 1960, v. 13, p. 123–139.

Deutsch M. Cooperation and trust: Some theoretical notes // Nebraska Symposium on Motivation. Lincoln: Nebraska University Press, 1962, p. 275–320.

Deutsch M., Gerard H. B. A study of normative and informational social influence upon individual judgment // Jurnal of Abnormal and Social Psychology, 1955, v. 51, p. 629–636.

Dion K. K., Stein S. Physical attractivenes and interpersonal influence // Journal of Experimental Social Psychology, 1978, v. 14, p. 97–109.

Dirks K. T. Trust in Leadership and Team Performance: Evidence From NCAA Basketball //Journal of Applied Psychology, 2000, v. 12, p. 1004–1012.

Distrust (Russell Sage Foundation Series on Trust, Vol. 8) / R. Hardin (ed.), 2004.

Dumont L. The concept of trust in the Politics of John Locke // Philosophy in history / R. Rorty et al (eds.). Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

Eagly A. H., Carli L. L. Sex of researcher and sex-typed communications as determinants of sex differences in influenceability: A metaanalysis of social influence studies // Psychological Bulletib, 1981, v. 90, p. 1–20.

Eagly A. H., Wood W. Gender and influenceability: stereotype versus behavior // V. E. O'Leary, R. K. Unger, B. S. Wallston (eds.). Women, gender, and social psychology. Hillsdale, N.-Y., Erlbaum, 1985.

Eagly A. H., Wood W., Chaiken S. Casual inferences about communicators and their effect on opinion change // Journal of Personality and Social Psychology, 1978, v. 36, p. 424–435.

Egelhoff T. Six Ways to Build Customer Trust and Confidence, 2004 (smalltownmarketing.com).

Eisenhardt K. Agency theory: An assessment and review // Academy of Management Review, 1989, 14 (1), p. 57–74.

Eisenstadt S. N. Power, trust, and meaning. Chicago: University of Chicago Press, 1995.

Endrefi M. Vertrauen. Bielefeld: Transcript, 2002.

Endress M. Foundation of Trust. Introductory Remarks on the Sociology of Trust // Schrader H. (ed.) Trust and Social Transformation. Theoretical approaches and empirical findings from Russia, Miinster, Lit Verlag, 2004.

Entrepreneurial Strategies and Trust. Structure and Evolution of Entrepreneurial Behavioral Patterns in «Low Trust» and «High Trust» Environments of East and West Europe. Part 4: Estonia and Russia / H.-H. Hohmann, Fr. Welter (eds.) // Arbeitspapiere und Materialien — Forschungstelle Osteuropa (Bremen), 2004, № 57.

Erber R., Lau R. R. Political Reconciliation of Policy-Based and Incumbency-Based Interpretations of Changes in Trust in Government // American Journal of Political Science, 1990, v. 34, p. 236–253.

Erickson B., Lind E. A., Johnson B. C., O'Barr W. M. Speech style and impression formation in a court setting: The effects of powerful and powerless speech // Journal of Experimental Social Psychology, 1978, v. 14, p. 266–279.

*Fagot B. I.*The socialization of sex differences in early chilfhood. N.-Y., 1978.

Farrell H., Knight J. Trust, institutions and institutional changes: industrial districts and social capital hypothesis Politics Society, 2003, vol. 31, № 4, p. 537–566.

Fine G., Holyfield L. Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations // Social Psychology Quarterly, 1996, v. 59, p. 22–38.

Fox A. Beyond Contract: Power and Trust Relations. London: Faber and Faber, 1974.

Franklin K. M., Janoff-Bulman R., Roberts J. E. Long-Term Impact of Parental Divorce on Optimism and Trust: Changes in General Assumptions or Narrow Beliefs? // Journal of Personality and Social Psychology, 1990, v. 59 (4), p. 743–755.

Fukuyama F. Trust: the social virtues and the creation of prosperity. N.-Y.: The free press, 1995.

Gabarro J. J. The development of trust and expectations // Interpersonal Behavior: Communication and Understanding in Relationships / A. G. Athos, J. J. Gabarro (eds.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1978, p. 290–303.

Gabarro J. J. The development of working relationships // Intellectual teamwork: Social and technological foundations of cooperative work / J. Gallagher, R. E. Kraut, C. Egido (eds.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1990, p. 79–110.

Gambetta D. Can we trust in trust? // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 1988, p. 213–237.

Gambetta D. Mafia: the price of distrust // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 1988, p. 158–175.

Gambetta D. Mafia: The Price of Distrust Trust: Making and Breaking Cooperative Relations. University of Oxford, 2000. Ch. 10, p. 158–175.

Garfinkel H. H. A conception of, and experiments with «trust» as a condition of stable concerted actions // Motivation and social interaction: Cognitive determinants / O. J. Harvey (ed.). N.-Y.: Ronald Press, 1973.

Gellner E. Trust, cohesion, and the social order // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 1988.

Gerard H. B., Wilhelmy R. A., Conolley E. S. Conformity and group size // Journal of Personality and Social Psychology, 1968, v. 8, p. 79–82.

Gibson D. What makes clients trust nurses? // SCI Nursing, 1990, v. 7, p. 81–85.

Giddens A. The consequences of Modernity. Cambridge: Polity Press, 1990.

Giddens A. Modernity and self-identity. Stanford (Col.) Stanford univ. press, 1991.

Giddens A. The Consequences of Modernity. Cambridge: Polity Press, 1992.

Giffn K. The contribution of studies of course credibility to a theory of interpersonal trust in the communication process // Psychological Bulletin, 1967, v. 68, p. 104–120.

Giordano B. To be effective health care providers and patient advocates, we must keep the public's trust // AORN Journal, 1997, v. 65, p. 14.

Glaeser E., Laibson D., Scheinkman J., Souttter C. Measuring trust // Quarterly Journal of Economics, 2000, v. 115, August, p. 811–846.

Good D. Individuals, interpersonalrelations, and trust // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 1988, p. 31–48.

Goold S.D. Money and trust: relationships between patients, physicians, and health plans // Journal of Health Politics, Policy and Law, 1998, v. 23, p. 687–695.

Govier T. An epistemology of trust // International journal of moral and social studies, 1993, v. 8 (2), p. 155–174.

Govier T. Is it a jungle out there? Trust, distrust, and the construction of social reality // Dialogue, 1994, v. 33, p. 237–252.

Granovetter M. S. Economic action and social structure: The problem of embeddedness // American Journal of Sociology, 1985, v. 91, p. 481–510.

Gratton M. C. A theoretical empirical study of the lived experience of interpersonal trust // Dissertation Abstracts International, 1975, v. 36 (4–5), p. 1918.

Gray B. H. Trust and trustworthy care in the managed care era // Health Affairs, 1997, v. 16, p. 34–49.

Grovier T. An epistemology of trust // International journal of moral and social studies, 1994, v. 8, p. 155–174.

Guerra G., Zizzo D.J. Trust Responsiveness and Beliefs. Oxford: Oxford University, 2002.

Guha-Khasnobis B., Kanbur R., Ostrom E. (eds.) Linking the Formal and Informal Economy: Concepts and Policies. Oxford: Oxford University Press, 2006.

Gulati R. Does familiarity breed trust & The implications of repeated ties on contractual choice in alliances // Academy of management journal, 1995, v. 38(1), p. 85–112.

Gurtman M. B. Trust, distrust, and interpersonal problems: a circumflex analysis // Journal of Personality and Social Psychology, 1992, v. 62, p. 989–1002.

Güth W., Oskenfels P., Wendel M. Cooperation based on trust: an experimental investigation // Journal of Economic Psychology, 1997, v. 18 (1), p. 15–43.

Güth W., Kliemt H., Bezalel P. Coevolution of preferences and information in simple games of trust. Discussion Paper 123. Economic Series. Humboldt Universitдt zu Berlin, Wirtschaftswissenschaftliche Fakultet, 1998.

Hamsher J. H., Geller J. D., Rotter J. B. Interpersonaltrust, internal-external control and the Warren Commission Report // Journal of Personality and Social Psychology, 1968, v. 9, p. 210–215.

Hardin R. Trusting persons, trusting institutions // Strategy and Choice / R. J. Zeckahuser (ed.). Cambridge, MA: MIT, 1991.

Hardin R. The street level epistemology of trust // Anal. Krit., 1992, v. 14, p. 152–176.

Hardin R. Trust. N.-Y.: Russell Sage, 1998.

Hart C. W., Johnson M. D. A Framework for Developing Trust Relationships.// Marketing Management, 1999, v. 8 (1), p. 20–22.

Hart K. Kinship, contract, and trust: The economic organization of migrants in an African city slum //Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 1988.

Hartup W. W. Peer interaction and social organization // P. H. Mussen (ed.). Carmishael's manual of child psycholoogy. N.-Y., Wiley, v.2, 1970.

Hayashi N., Ostrom E., Walker J., Yamagishi T. Reciprocity, Trust and the Sense of Control //Rationality and Society, 1999, v. 11, p. 27–46.

Hazan C., Shafer P. Romantic love conceptualized as an attachment process // Journal of Personality and Social Psychology, 1987, v. 52, p. 511–524.

Hemsley G. D., Doob A. N. The effect of looking behavior on perceptions of a communicators credibility // Journal of Applied Social Psychology, 1978, v. 8, p. 136–144.

Heimer C. Solving the problem of trust. Trust in society edt. By Karen S. Cook. N.-Y.: Rüssel Sage, 2001, p. 40–88.

Hetherington M. The Political Relevance of Political Trust // American Science Review, 1998, v. 92 (4), p. 791–808.

Hill C. L. Cooperation, opportunism, and the invisible hand: Implications for transaction cost theory // Academy of Management Review, 1990, v. 15, p. 500–514.

Hochreich D. J., Rotter J. Have college students become less trusting? // Journal of Personality and Social Psychology, 1970, v. 15, p. 211–214.

Hoffinan A. A conceptualization of trust in international relations // European journal of international relation, 2002, vol. 8 (3), p. 375–401.

Holmes J. G., Rempel J. K. Trust in close relationships // Close relationships / C. Hendrick (ed.). Newbury Park, CA: Sage, 1989, p. 187–220.

Holmes K. Trust and the appraisal process in close relationships // W. H. Jones, D. Perlman (eds.). Advances in personal relationships. London: Jessika Kingsley Publishers, 1991, p. 57–104.

Hoppe O. Vertrauen // Liebe und Freundschaft in der Sozialp dagogik: Personale Dimension professionellen Handels / Hrsg. von C. Meyer, H. Tetzer, K. Rensch. B.: VS, 2009, s. 135–158.

Hosmer L. T. Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics // Academy of Management Review, 1995, v. 20 (2), p. 379–403.

Hovland C. I., Janis I. L. Personality and persuasibility. New Haven, CT: Yale University Press, 1959.

Hurdin R. Trust and trustworthiness. Russel Sage Foundation Series on Trust, vol. IV, N.-Y.: Russel Sage Foundation, 2002.

Insko C. A., Schopler J. Differential distrust of groups and individuals // Intergroup Cognition and Intergroup Behavior / C. Sedikides, J. Schopler, C. Insko (eds.). Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1997.

Jalava J. From Norms to Trust // European Journal of Social Theory, 2003, v. 6 (2), p. 173–190.

Janis I. L., Field P. B. A behavioral assessment of persuasibility: Consistency of individual differences. Sociometry, 1956, v. 19, p. 241–259.

Jarvenpaa S. L., Leidner D. E. Communication and trust in global virtual teams // Journal of Computer-Mediated Communication, 1998, v. 3, p. 791–815.

Jarvenpaa S. L., Knoll K., Leidner D. E. Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual teams // Journal of Management Information Systems, 1998, v. 14, p. 29–65.

Jones G. R., George J. M. The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork // Academy of Management Review, 1998, v. 23, p. 531–546.

Jones G., George J. The Evolution of Trust and Cooperation: Implications for Teamwork and Tacit Knowledge (wehner.tamu.edu).

Johns J. A concept analysis of trust // Journal of Advanced Nursing, 1996, v. 24, p. 76–83.

Johns J. Trust: key to acculturation in corporatized health care environments // Nursing Administration Quarterly, 1996, v. 20, p. 13–24.

Johnson-George C., Swap W.C. Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other // Journal of Personality and Social Psychology, 1982, v. 43, p. 1306–1317.

Kao A. C., Green D. C., Davis N. A., Koplan J. P., Cleary P. D. Patient's trust in their physicians: effects of choice, continuity, and payment method // Journal of General Internal Medicine, 1998, v. 13, p. 681–686.

Kao A. C., Green D. C., Zaslavsky A. M., Koplan J. P., Cleary P. D. The relationship between method of physician payment and patient trust // Journal of the American Medical Association, 1998, v. 280, p. 1708–1714.

Katzenstein G. What generates trust in organizations: A social network answer. Graduate School of Industrial Administration. Carnegie Mellon University. Pittsburgh, PA, 1996.

Kegan D. L., Rubenstein A. Measures of trust and openness // Comparative Studies, 1972, № 3, p. 179–201.

Kipnis D. Trust and technology // Trust in Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 39–50.

Klein D. B. Trust for Hire: Voluntary Remedies for Quality and Safety // Reputation: studies in the voluntary elicitation of good conduct / D. B. Klein (ed.). Ann Arbor: University of Michigan Press, 1997, p. 97–135.

Knack S., Zak P. J. Building trust: Public policy, interpersonal trust, and economic development // Supreme Court economic rev. Chicago, 2002, v. 10, № 1, p. 91–107.

Knights D., Noble F., Vurdubakis T., Willmott T. Chasing shadows: Control, virtuality and the production of trust // Organization Studies, 2001, v. 22 (2), p. 311–336.

Koehn D. Should we trustin trust // American Business Law Journal, 1996, v. 34, p. 183–203.

Kollock P. The emergence of exchange structures: an experimental study of uncertainty, commitment and trust // American Journal of Sociology, 1994, v. 100, p. 313–345.

Kosfield M., Heinfichs M., Zak P. J., Fischbacher U., Fehr E. Oxytocin Increases Trust in Humans, *Nature*, 2003, v. 435, p. 673–676.

Kramer R. M. Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions // Annual Reviews Psychology, 1999, v. 50 (4), p. 569–598.

Kramer R. M., Brewer M. B., Hanna B. Collective trust and collective action in organizations: the decision to trust as a social decision // Trust in Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 357–389.

Kramer R. M., Tyler T. R. Trust in organizations: Frontiers of theory and research. Thousand Oaks, CA: Sage, 1996.

Kruglanski A. W. Attributing trust worthinessin supervisor worker relations // J. Exp. Soc. Psychol, 1970, v. 6, p. 214–232.

Lahno B. Trust, reputation, and exit in exchange relationships. // Journal of conflict resolution, 1995, v. 39 (3), p. 495–510.

Landa J. T. Trust, ethnicity, and identity: Beyond the new institutional economics of ethnic trading, networks, contract law, and gift exchange. Ann Arbor: University of Michigan Press, 1994.

Landmark papers on trust / A. Zaheer, R. Bachmann (eds.). Edward Elgar, 2008.

La Porta R., Lopez de Silanes F., Shleifer A., Vishny R. Trust in large organizations // American Economic Review, 1997, v. 87 (2), p. 333–338.

Laraque D., Mitchell J. A matter of trust: mandatory HIV testing (letter to the editor) // Archives of Pediatrics and Adolescent Medicine, 1996, v. 150, p. 556–557.

Levi M. A State of Trust // Trust and Governance / V. Braithwaite, M. Levi (eds.). N.-Y.: Russell Sage Foundation, 1998, p. 77–101 (colbud.hu).

Levis D., *Weigert A.J.* Trust as social reality // Social forces, 1985, v. 63 (4), p. 967–985.

Levis D., *Weigert A. J.* Social atomism, holism, and trust // The sociological quarterly, 1985, v. 26 (4), p. 455–471.

Lewicki R.J., *Bunker B. B.* Developing and maintaining trust in work relationships // Trust in organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 114–139.

Lewicki R.J., *Bunker B. B.* Trust in relationships: a model of trust development and decline // Conflict, Cooperation, and Justice: Essay inspired by the work of Morton Deutsch / B. B. Bunker, J. Z. Rubin, associates (eds.). San Francisco: Jossey-Bass, 1995, p. 133–174.

Lewicki R. J., *McAllister D. J.*, *Bies R. J.* Trust and distrust: New relationships and realities // Academy of Management Review, 1998, v. 23 (3), p. 438–459.

Lewicky R.J., *Stevenson M.*, *Bunker B. B.* The three components of interpersonal trust: instrument development and differences across relationships // The Ohio State University: WPS. Feb., 1997.

Lewicki R.J., *Tomlinson E. C.*, *Gillespie N.* Models of Interpersonal Trust Development: Theoretical Approaches, Empirical Evidence, and Future Directions // Journal of Management, 2006, v. 10, p. 992–1022.

Lewis J. D., *Weigert A.* Trust as a social reality // Social Forces, 1985, v. 63 (4), p. 967–985.

Luhmann N. Familiarity, confidence, and trust: problems and alternatives // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 1988, p. 94–107.

Luhmann N. Trust and power. Chichester, England: Wiley, 1979.

Luhmann N. Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexit t. Stuttgart: Enke, 1989.

Luhmann N. Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen: Probleme und Alternativen // Vertrauen: Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts / Hrsg. von M. Hartmann, C. Offe. Frankfurt a. M.; N.-Y.: Campus, 2001, s. 143–160.

Lundstedt S. Interpersonal Risk Theory // Journal of Psychology, 1966, v. 62.

Malhotra D. Trust and Reciprocity Decisions: The Differing Perspectives of Trustors and Trusted Parties // Organizational Behavior and Human Decision Processes, 2004, v. 94, p. 61–73.

Mancini P. Between trust and suspicion: How political journalists solve the dilemma // European Journal of Communication, 1993, v. 8, p. 33–51.

Mashler W., *Rose R.* What are the origins of political trust? // Comparative political studies, 2001, v. 34, № 1, p. 30–62.

Mayer R. C., *Davis J. H.* The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment // Journal of Applied Psychology, 1999, v. 84, p. 123–136.

Mayer R. C., *Davis J. H.*, *Schoorman F.D.* An integrative model of organizational trust // Academy of Management Review, 1995, v. 20, p. 709–734.

McAlister D.J. Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations // Academy of Management Journal, 1995, v. 38, p. 24–59.

McAllister D. J. Two faces of interpersonal trust // Research on negotiation in organizations, vol. 6 / R. J. Lewicki, R. J. Bies, B. H. Sheppard (eds.). Greenwich, CT: JAI Press, 1997, p. 87–112.

McCabe K. A., *Rigdon M. L.*, *Smith V. L.* Positive reciprocity and intentions in trust games // Journal of Economic Behavior and Organization, 2003, v. 52, p. 267–275.

McGregor D. The Professional Manager. N.-Y.: McGraw-Hill, 1967, p. 163.

McGuiere W.J. Attitudes and attitude change // G. Lindzey, E. Aronson (eds.). Handbook of social psychology, v. 2. N-Y., Random House, 1985, p. 233–346.

McHoskey J., *Worzel W.*, *Szyarto C.* Machiavellialism and psychopathy // Journal of Pers. and Soc. Psycholoogy, 1998, v. 74(1), p. 192–210.

McKnight D. H., *Cummings L. L.*, *Chervany N. L.* Initial trust formation in new organizational relationships // Academy of Management Review, 1998, v. 23, Is. 3, p. 473–490.

Mechanic D. Managed care, rationing, and trust in medical care // Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine, 1998, v. 75, p. 118–122.

Mechanic D. Public trust and initiatives for new health care partnerships // Milbank Quarterly, 1998, v. 76, p. 281–302.

Mechanic D., *Schlesinger M.* The impact of managed care on patients' trust in medical care and their physicians // Journal of the American Medical Association, 1996, v. 275, p. 1693–1697.

Meents S., *Tan Y.*, *Verhagen T.* Distinguishing Different Types of Trust (swissdigin.ch).

Meize-Grochowski R. An analysis of the concept of trust // Journal of Advanced Nursing, 1984, v. 9, p. 563–572.

Mellinger G. D. Interpersonal trust as a factor in communication // Journal of Abnormal and Social Psychology, 1956, v. 51, p. 304–309.

Messik D., *Kramer R. M.* Trust a form of shallow morality // Trust in Society / S. Cook (ed.). Russell Sage Foundation, 2001, p. 89–117.

Meyerson D., *Weick K.*, *Kramer R. M.* Swift trust and temporary groups // Trustin Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 66–195.

Milgram S., *Bickman L.*, *Berkowitz L.* Note on the drawing power of crowds of different zise // Journal of Personality and Social Psychology, 1969, v. 13, p. 79–82.

Miller N., *Maruyama G.*, *Beaber R.J.*, *Valone K.* Speed of speech and persuasion // Journal of Personality and Social Psychology, 1976, v. 34, p. 615–624.

Milligan K., *Moretti E.*, *Oreopoulos P.* Does Education Improve Citizenship? Evidence from the United States and United Kingdom // Journal of Public Economics, 2004, v. 88, p. 1667–1695.

Milne G., *Boza M.* Trust and concern in consumers' perceptions of marketing information management practices // Journal of Interactive Marketing, 1999, v. 13 (1), p. 5–24.

Mishler W., *Rose R.* What are the Origins of Political Trust?: Testing Institutional and Cultural Theorires in Post — Communist Societies // Comparative Political Studies, 2001, v. 34(1), p. 30–62.

Mishler W., *Rose R.* Trust, Distrust and Scepticism: Popular Evalutions of Civil and Political Institutions in Post-Communist Societies // Journal of Politics, 1997, v. 59, p. 418–451.

Mishra N. Organizational responsesto crisis: the centrality oftrust // Trust in Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 261–287.

Misztal B. A. Trust in Modern Societies. Cambridge, MA: Blackwell, 1996.

Mitchell C. E. Violation the public trust: The ethical and moral obligations of government official // Public Personnel Management, 1999, v. 28 (1), p. 27–38.

Mollering G. The Nature of trust: from Georg Simmrl to a theory of expectation, interpretation and suspension/ Sociology, 2001, v. 35 (2), p. 403–420.

Moreland R. L., *Levine J. M.* Socialization and Trust in Work Groups Group // Processes and Intergroup Relations, 2002, v. 5 (3), p. 185–201.

Morgan R. M., *Hunt S. D.* The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing // Journal of Marketing, 1994, v. 58, Is. 3, p. 20–39.

Morris W. N., *Miller R. S.* The effects of consensus-breaking and consensus-preempting partners on reduction of conformity // Journal of Experimental Social Psychology, 1975, v. 11, p. 215–223.

Musham C. «Is trust a realistic goal of environmental risk communication?» // Environment and behavior, 2000,v. 32, № 3 (May), p. 410–426.

Newcomer L. N. Measure of trust in health care // Health Affairs, 1997, v. 16, p. 50–56.

Newton K. Social and Political Trust in Established Democracies // Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance / Pippa Norris (ed.). Oxford, UK: Oxford University Press. p. 169–187.

Nie N. H., *Junn J.*, *Stehlik-Barry K.* Education and Democratic Citizenship in America. Chicago: University Chicago Press, 1996.

Norman G. J., *Cacioppo J. T.*, *Morris J. S.*, *Karelina T.*, *Malarkey W. B.*, *DeVries A.*, *Berntson G. G.* Selective influences of oxytocin on the evaluative processing of social stimuli // Journal of Psychopharmacology, 2011; v. 25, (10), p. 1313–1319.

Northouse P. Interpersonal trust and empathy in nurse-nurse relationships // Nursing Research, 1979, v. 28, p. 365–368.

Nöteberg A., *Christianse E.*, *Wallage P.* Consumer Trust in Electronic Channels // The Service Journal, 2003, v. 2, Is. 2, p. 46–68.

Noteboom B. Trust: forms, foundations, functions, failures and figures. Cheltenham: Edward Elgar, 2002.

Nurmi R. Conformity with group in a serial judgment situation. Turku, 1970.

Nye J. S., Zelikow P. D., King D. C. Why People Don't Trust Government. Cambridge, MA: Harvard Univ. Press, 1997.

Olivero N., Lunt P. Privacy versus willingnessto disclose in commerce exchanges: The effect ofrisk awareness on the relative role oftrust and control // Journal of Economic Psychology, 2004, v. 25, Is. 2, p. 243–262.

Orbell J., Dawes R., Schwartz-Shea P. Trust, social categories, and individuals: the case of gender // Motivation and Emotion, 1994, v. 18, p. 109–128.

Ortman, A., Fitzgerald J., Boeing C. Trust, reciprocity, and social history: A reexamination // Experimental Economics, 2000, v. 3, p. 81.

Ortman A., Fitzgerald J., Boeing C. Trust, reciprocity, and social history: A reexamination // Experimental Economics, 2000, v. 3, p. 81–100.

Osman L. M. Conformity or compliance: The study of sex differences in passers-by behaviour // Brit. J. of Soc. Psychol., 1982, № 1, p. 19–21.

*Pagden A.*The destruction of trust and its economic consequencesin the case of eighteenth-century Naples // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 1988.

Paldam M. Generalized trust. The macro perspective. 2007 (mit.econ.au).

Pallak S.M., Murroni E., Koch J. Communicator attractiveness and expertise, emotional versus rational appeals and persuasion: A heuristic versus systematic processing interpretation // Social Cognition, 1983, v. 2, p. 122–141.

Parks C. D., Henager R. F., Scamahorn S. D. Trust and reactions to messages of intent in social dilemmas // Journal of conflict resolution, 1996, v. 40, p. 134–151.

Parks C. D., Hulbert L. G. High and low trusters'responsesto fearin a payoff matrix // Journal of conflict resolution, 1995, v. 39, p. 718–730.

Pask E. Trust: an essential component of nursing practice — implications for nurse education // Nurse Education Today, 1995, v. 15, p. 190–195.

Peter N. What Have We Learned about Generalized Trust. If Anything? (arjournals.annualreviews.org).

Petty R. E., Cacioppo J. T., Goldman R. Personal involment as a determinant of argument-based persuasion // Journal of Personality and Social Psychology, 1981, v. 41, p. 847–855.

PEW Research Center for the People and the Press. Trust and Citizen Engagementin Metropolitan Philadelphia: A Case Study.Washington, DC: PEW. 1996.

PEW Research Center for the People and the Press. Deconstructing Distrust: How Americans View Government. Washington, DC: PEW. 1998.

Pilisuk M., Skolnick P. Inducing trust: A test of the Osgood Proposal // Journal of Personality and Social Psychology, 1968, v. 8, p. 121–133.

Political mistrust and the discrediting of politicians / Dogan M. (ed.). Boston: Brill, 2005.

Pratkanis A. R., Greenwald A. G., Leippe M. R., Baumgardner M. H. In search of reliable persuassion effects: III. The sleeper effectis dead. Long live the sleeper effect // Journal of Personality and Social Psychology, 1988, v. 54, p. 203–218.

Raiser M. Trust in Transition: Paper presented at workshop on trust and honesty / Collegium, Budapest, 22–23 November, 2002 (colbud.hu).

Reina D. S., Reina M. L. The truth about trust and betrayal. Associations now, 2006. April.

Reina D. S., Reina M. L. Building Sustainable trust. OD Practitioner. 2007, vol. 9, № 1.

Rempel J., Holmes J., Zanna M. Trust in close relationships // Journal of Personality and Social Psychology, 1985, v. 49, p. 95–112.

Rempel J. K., Holmes J. G. How do I trustthee? // Psychology Today, 1986, February, p. 28–34.

Rempel J. K., Holmes J. G., Zanna M. P. Trustin close relationships // Journal of Personality and Social Psychology, 1985, v. 49, Is. 1, p. 95–112.

Rheault M. Many World Citizens Trust Neighbors More Than Police: Trust in Neighbors and Police About Equal in 21 Countries, Gallup, 5 Oct 2007.

Repper J., Ford R., Cooke A. How can nurses build trusting relationships with people who have severe and long term mental health problems? Experiences of case managers and their clients // Journal of Advanced Nursing, 1994, v. 19, p. 1096–1104.

Richardson B. K. Seven ways to win your patient's trust // Nursing, 1987, v. 17, p. 44–45.

Riegelsberger J., Sasse M. A., McCarthy J. D. The Mechanics of Trust: A Framework for Research and Design // *International Journal of Human-Computer Studies, 2005, v.* 62, p. 381–422.

Robinson S. L. Trust and breach ofthe psychological contract // Administrative Science Quarterly, 1996, v. 41, p. 574–599.

Roniger L., Eisenstadt S. Patrons, Clients and Friends: Interpersonal Relations and the Structure of Trust in Society. Cambridge, 1984.

Rose-Ackerman S. Trust, Honesty, and Corruption: Reflection on the State- Building Process // European Journal of Sociology, 2001, v. 42, p. 27–71 (papers.ssrn.com).

Rosenberg L. A. Group size, prior experience and conformity // Journal of Abnormal and Social Psychology, 1961, v. 63, p. 436–437.

Rosenberg M. Measures of personality and Social Psychological Attitudes / I. P. Robinson, P. R. Shaver, L. Wrightman (eds.). San Diego, N.-Y., Boston: Academic Press, 1991.

Ross W., LaCroix J. Multiple meanings of trust in negotiation theory and research: A literature review and integrative model // International Journal of Conflict Management, 1996, v. 7, p. 314–360.

Rotenberg K. Loneliness and interpersonal trust // Journal of Social and Clinical Psychology, 1994, v. 13, p. 152–173.

Rotter J.B. A new scale forthe measurement of interpersonal trust // Journal of Personality, 1967, v. 35, p. 651–665.

Rotter J. B. Generalized expectancies for interpersonaltrust // American Psychologist, 1971, v. 26, p. 443–452.

Rotter J. B. Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility // American Psychologist, 1980, v. 35, p. 1–7.

Rousseau D. M., Sitkin S. B., Burt R. S., Camerer C. Not so different after all: a cross-discipline view of trust // Academy of Management Review, 1998, v. 23, Is. 3, p. 393–404.

Rubin Z. Living and loving: an invitation to social psychology. N.-Y.: Holt, Rinehart, Winston, 1973.

Ruditis S. E. Developing trustin nursing interpersonal relationships // Journal of Psychiatric Nursing and Mental Health, 1979, v. 17, p. 20–23.

Sabel C. F. Studied trust: building new forms of cooperation in a volatile economy // Human Relations, 1993, v. 46, p. 1133–1170.

Sakurai M. M. Small group cohesiveness and detrimental conformity // Sociometry, 1975, v, 38, p. 340–357.

Sato K. Trust and group size in a social dilemma // Jpn. Psychol. Res., 1988, v. 30, p. 88–93.

Saxe L. Lying: Thoughts of an applied psychologist // American Psyxhologist, 1991, v. 46 (4), p. 409–415.

Schill T., Toves C., Ramariaiah N. Interpersonal trust and coping with stress // Psychological Reports, 1980, v. 47, p. 1192.

Schindler P. L., Thomas C. C. The structure of Interpersonal Trust in the Workplace //Psychological Reports, 1993, v. 10, p. 563–573.

*Schutte J. G.*The effects of power and trust on self-disclosure in social interaction // Dissertation Abstracts International, 1974, v. 35 (5–6), p. 2484.

Seligman A. B. The Problem of Trust. Princeton, NJ: Princeton Univ. Press, 1997.

Shah D. V. Civic engagement, interpersonal trust, and television use: An individual-level assessment of social capital // Hoboken (NJ), 1998, v. 19 (3), p. 469–496.

Shapiro S. Policing trust // Private Policing / C. D. Shearing, P. C. Stenning (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1987.

Shapiro S. P. The social control of impersonal trust // American Journal of Sociology, 1987, v. 93, p. 623–658.

Shapiro D. L., Sheppard B. H., Cheraskm L. Business on a handshake // Negotiations Journal, 1992, v. 8, p. 365–377.

Shaw R. B. Trust in the Balance. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

Shockley-Zalabak P., Ellis K., Winograd G. Organizational trust: What it means, why it matters // Organization Development Journal, 2000, v.18, p. 3548.

Siegler I. C. Trust, health, and longevity // Journal of Behavioral Medicine, 1998, v. 21, p. 517–526.

Sitkin S. B. On the positive effects of legalization on trust // Research on negotiation in organizations, 1995, v. 5, p. 185–217.

Sitkin S. B., Roth N. L. Explaining the limited effectiveness of legalistic ‘remedies’ for trust/distrust // Organization Science, 1993, v. 4, p. 367–392.

Sitkin S. B., Stickel D. The road to hell: the dynamics of distrust in an era of quality // Trust in Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 196–215.

Sleeper S., Wholey D., Hamer R., Schwartz S., Inoferio V. Trust me: technical and institutional determinants of health maintenance organizations shifting risk to physicians // Journal of Health and Social Behavior, 1998, v. 39, p. 189–200.

Slemrod J., Katuscak P. Do Trust and Trustworthiness Pay Off? // Manuscript University of Michigan. May, 2002.

Schneier B. Liars and outliers. Enabling the trust that society needs to thrive. Indianapolis, Ind., Wiley, 2012.

Shapiro S. P. The Social Control of Impersonal Trust //*American Journal of Sociology*, 1987, v. 93, p. 623–58.

Slovic P. Perceived risk, trust, and democracy // Risk Anal., 1993, v. 13, p. 675–682.

Sobel R. Deception/trust, Israel // Journal of Medical Sciences, 1996, v. 32, p. 256–259.

Smith S. M., Schaffer D. R. Celerity and cajolery: Rapid speech may promote or inhibit persuasion through its impacton message elaboration // Personality and Social Psychology Bulletin, 1991, v. 17, p. 663–669.

Solomon L. The influence of some types of power relationships and game strategies upon the development of interpersonal trust // Journal of Abnormal and Social Psychology, 1960, vol. 61, p. 223–230.

Solow R. «But verify» // Review of Fukuyama. New Republic, 1995, v. 11, p. 36.

Sorrentino R. M., Holmes J. G., Hanna S. E., Sharp A. Uncertainty orientation and trust in close relationships: individual differences in cognitive styles // Journal of Personality and Social Psychology, 1995, v. 68, p. 314–327.

Special topic forum on trust in and between organizations // Academy of Management Review, 1998, v. 23, Is. 3, p. 387–620.

Stack L. C. Trust // Dimensionality of personality / H. London, J. E. Exner Jr. (eds.). N.-Y.: Wiley, 1988, p. 561–599.

Stone W. Measuring Social Capital [Research Paper] // Australian Institute of family studies, 2001, № 24 (aifs.gov.au).

Strickland L. H. Surveillance and trust // Journal of Personality, 1958, v. 26, p. 200–215.

Sullivan J. L., Transue J. E. The psychological underpinnings of democracy: a selective review of research on political tolerance, interpersonal trust, and social capital // Annual Review of Psychology, 1999, v. 50, p. 625–650.

Swap W. C. Measurement of Specific Interpersonal Trust: Construction and Validation of a Scale to Assess Trust in a Specific Other // Journal of Personality and Sosial Psychology, 1982, v. 43 (6).

Swinth R. L. The establishment of the trust relation // Journal of Conflict Resolution, 1967, №11, p. 335–344.

Sydow J. V. Understanding the constitution of interogranizational trust // C. Laneand, R. Bachmann (eds.). Trust Within and Between Organizations. Oxford, 1998, p. 31–63.

Sztompka P. Mistrusting Civility: Predicament of a Post-Communist Society // Real Civil Societies / J. Alexander (ed.). London: Sage, 1997.

Sztompka P. Trast, distrast and the paradox of Democracy / Prepared for presentation at the XVIth World Congress of the IPSA, Korea, Seoul. 17–21 august 1997.

Sztompka P. Trust, distrust and two paradoxes of democracy // The European Journal of Social Theory, 1998, v. 1, Is. 1, p. 412.

Sztompka P. Trust: a sociological theory. Cambridge: Cambridge university press, 1999.

Tan F. B. Online Consumer Trust: A Multi-Dimensional Model // Journal of Electronic Commerce in Organizations, 2004, v. 2, Is. 3, p. 40–59.

Tardy C. H. Interpersonal evaluations: Measuring attraction and trust // A handbook for the study of human communication /C. H. Tardy (ed.). Norwood, NJ.: Ablex Publishing, 1988, p. 269–283.

The Trust Crisis in Healthcare / D. A. Shore (ed.). Oxford University Press, 2006.

Thom D., *Campbell B.* Patient physician trust: an exploratory study // Journal of Family Practice, 1997, v. 44, p. 169–176.

Thom D. H., *Ribisl K. M.*, *Stewart A. L.*, *Luke D. A.* Further validation and reliability testing of the trust in physician scale // Medical Care, 1999, v. 37, p. 510–517.

Thorn D. H., *Bloch D. A.*, *Segal E. S.* An intervention to increase patients' trust in their physicians // Academic Medicine, 1999 (Feb.), v. 74 (2), p. 195–198.

Thorn D., *Campbell B.* Patient physician trust: an exploratory study // Journal of Family Practice, 1997, v. 44, p. 169–176.

Thorne S., *Robinson C.* Reciprocal trust in health care relationships // Journal of Advanced Nursing, 1988, v. 13, p. 782–789.

Thomas D. O. The duty to trust // The Aristotelian society, 1978, v. 79, p. 89–101.

Trettin L., *Musham C.* «Is trust a realistic goal of environmental risk communication?» // Environment and behavior, 2000, v. 32 (3), p. 410–426.

Trojan L., *Yonge O.* Developing trusting, caring relationships: home carenurses and elderly clients // Journal of Advanced Nursing, 1993, v. 18, p. 903–910.

Trust and Distrust in Organizations: Dilemmas and Approaches // The Russell Sage Foundation Series on Trust, vol. 7 / R. M. Kramer, K. S. Cook (eds.). 2004.

Trust and Distrust: Sociocultural Perspectives // Advances in Cultural Psychology Constructing Human Development) / I. Markova, F. Gillespie (eds.). Information Age Pub. Inc., 2007.

Trust Barometer 2008 (gtmarket.ru).

Trust Barometer 2009 (gtmarket.ru).

Trust Barometer 2010 (gtmarket.ru)

Trust in Organizations: Frontiers oftheory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996.

Trust in society / K.S . Cook (ed.). N.-Y.: Russell Sage Foundation, 2001.

Trust: Making and breaking cooperative relations / D. Gambetta (ed.). Oxford: Basil Blackwell, 1988.

Tullock G. The Prisoner's Dilemma and Mutual Trust //*Ethics, 1967, v.* 77, p. 229–30.

Tyler T. R., *Degoey P.* Trustin organizational authorities:the influence of motive attributions on willingnessto accept decisions //Trustin Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 331–357.

Tyler T. R., *Kramer R. M.* Whithertrust? // Trustin Organizations: Frontiers of theory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 1–15.

Ullmann-Margalit E. Trust, Distrust, and in Between (law.nyu.edu).

Ullmann-Margalit E. Trust Out of Distrust // Journal of Philosophy, 2002, № 99 (10), p. 532–548.

Uslaner E. Social capital, television, and the «mean world»: Trust, optimism, and civic participation // Political psychology. Hoboken (NJ), 1998, v. 19 (3), p. 441–467.

Uslaner E. The Moral Foundation of Trust. Cambridge: Cambridge University press, 2002.

Uslaner E. Trust in the knowledge society (esri.go.jp).

Uslaner E. M. Trust and Social Bonds: Faith in Others and Policy Outcomes Reconsidered // *Political Research Quarterly, 2004,* v. 57, p.501–507.

Uslaner E. M. Trust, Diversity, and Segregation in the United States and the United Kingdom // *Comparative Sociology, 2011,* v. 10, p. 221–47.

Uzzi B. Social structure and competition in interfirm networks: the paradox of embeddedness // Administrative Science Quarterly, 1997, v. 42, p. 35–67.

Van Knippenberg, Wilke H. Prototypicality of arguments and conformity to ingroup norms // European Journal of social Psychology, 1992, v. 22, p. 141–155.

Volken T. Elements of trust // Electronic journal of sociology, 2002, vol. 6 (sociology.org).

Voronov V., *Romashkin G.* Institutional and interpersonal trust as an indicator of the health of modern society // Ekonomia i Zarzadzanie (Economy and Management). T. III (1). Poland: Bialystok, 2011, p. 7–12.

Walker J., *Brooksby A.*, *McInerny J.*, *Taylor A.* Patient perceptions of hospital care: building condence, faith and trust // Journal of Nursing Management, 1998, v. 6, p. 193–200.

Wallston K., *Wallston B.*, *Gore S.* Development of a scale to measure nurses' trust of patients // Nursing Research, 1973, v. 22, p. 232–233.

Washington G. T. Trust: a critical element in critical care nursing // Focus on Critical Care, 1990, v. 17, p. 418–421.

Watson D., *Tellegen A.* Toward a consensual structure of mood // Psychological Bulletin, 1985, v. 98, p. 219–235.

Webb G. Trust and crises // Trustin Organizations: Frontiers oftheory and research / R. M. Kramer, T. R. Tyler (eds.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. 288–302.

West M. A. The social psychology of innovation in groups // M. A.West, J. L.Farr (eds.). Innovation and creativity at work: Psychological and organizational strategies. Chichester, UK: Wiley, 1990, p. 309–333.

Wheeless L., *Grotz J.* The measurement of trust and its relationship to self-disclosure // Communication Research, 1977, v. 3, p. 250–257.

Whitney J. The Trust Factor. N.-Y.: McGraw-Hill, 1994.

Wilder D. A. Perception of groups, size of opposition and social influence // Journal of Experimental Social Psychology, 1977, v. 13, p. 253–268.

Wilder D. A. Some determinants of the persuasive power of in-groups and out-groups: Organization of information and attribution of independence // Journal of Personality and Social Psychology, 1990, v. 59, p. 1202–1213.

Williams R. Curing Type A: the trusting heart // Psychology Today, 1989, January / February, p. 36–42.

Williamson O. Calculativeness, trust, and economic organization // Journal of Law and Economics, 1993, v. 34, p. 453–502.

Willig C. The limitations of trust in intimate relationships: constructions of trust and sexual risk taking // British Journal of Social Psychology, 1997, v. 36, p. 211–221.

Willinger M., *Keser C.*, *Lohmann C.*, *Usunier J.-C.* A comparison of trust and reciprocity between France and Germany: Experimental investigation based on the investment game // Journal of Economic Psychology, 2003, v. 24, p. 447–466.

Wood W., *Eagly A. H.* Stages in the analysis of persuasive messages: The role of causal attributions and message comprehension // Journal of Personality and Social Psychology, 1981, v. 40, p. 246–259.

Worchel P. Trust and distrust // The social psychology of intergroup relations / W. G. Austin, S. Worchel (eds). Belmont, CA:Wadsworth, 1979.

World database of trust (dass.missouri.edu).

Wrightsman L. S. Interpersonal trust and attitudes toward human nature// Measures of Personality and Psychological Attitudes / J. Robinson, P. Shaver, L. Wrightsman (eds.). San Diego, CA: Academic, 1991, p. 373–412.

Yamagishi T. Trust and Social Intelligence: The Evolutionary Game of Mind and Society. Tokyo: Tokyo University Press, 1998.

Yamagishi T. Trust / Encyclopedia of Social Theory, vol. I / G. Ritzer (ed.). Thousand Oaks etc.: Sage, 2005, p. 847–848.

Yamagishi T., *Cook K.*, *Watable M.* Uncertainty, trust and committment formation in the US and Japan // American Journal of Sociology, 1998, v. 104, № 1, p. 165–194.

Yamagishi T., *Yamagishi M.* Trust and commitmentin the United States and Japan // Motivation and Emotion, 1994, v. 18 (2), p. 129–166.

Yoshino R. A time to trust: a study on peoples sense of trust // Behaviormetrika, 2002, v. 29 (2), p. 231–260.

Zaheer A., *McEvily B.*, *Perrone V.* Does trust matter: exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance // Organization science. 1998, v. 9, № 2, p. 141–159.

Zak P.J., *Knack S.* Trust and Growth // The Economic Journal, 2001, № 111, p. 295–331.

Zak P. J., *Kurzban R.*, *Matzner W. T.* Oxytocin is Associated with Interpersonal Trust in Humans //*PLoS ONE*, 2003, v. 2, p.11–28.

Zand D. E. Trust and managerial problem solving // Administrative Science Quaterly, 1972, № 17, p. 229–239.

Zand D. E. The Leadership Triad: Knowledge, Trust, and Power. N.-Y.: Oxford Univ. Press. 1997.

Zimbardo P. G. Shyness: What is it, what to do about it. Reading, MA: Addison-Wesley, 1977.

Zimmer T. The impact of Watergate on the public's trust in people and confidence in the mass media // Social Science Quarterly, 1972, v. 59, p. 743–751.

Zucker L. G. The production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840–1920 // Research in organizational behavior, vol. 8 / B. M. Staw, L. L. Cummings (eds.). Greenwich, CT: JAI Press, 1986, p. 53–111.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Шкала подозрительности

Из Опросника *Баса–Дарки* «Диагностика агрессивности».

Инструкция: ниже представлены десять утверждений. Вам нужно ответить на них «да» или «нет». Отметьте свой ответ знаком «+» или «–».

1. Я знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
2. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне более дружелюбно, чем я ожидал.
3. Я думаю, что многие люди не любят меня.
4. Довольно многие люди завидуют мне.
5. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
6. Мой принцип — никогда не доверять чужакам.
7. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.
8. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю.
9. У меня нет врагов, которые хотели бы мне навредить.
10. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.

Ключ: за каждый положительный ответ по п. 1–8 и за отрицательные ответы по п. 9 и 10 начисляется по 1 баллу. Подсчитывается сумма баллов: если она меньше 4 баллов — у вас подозрительность низкая, 4–6 баллов — средняя, 7 баллов и больше — высокая.

Шкала «Доверчивость/подозрительность»

Из Опросника *Кеттелла* (фактор L).

1. Меня забавляет несоответствие между тем, что люди делают и что они потом рассказывают об этом.

Да	Иногда	Нет

2. Если приятель обманывает меня в мелочах, я скорее предпочту сделать вид, что не заметил этого, чем разоблачить его.

Да	Иногда	Нет

3. Думаю, что большинство свидетелей на суде говорят правду, даже если это нелегко для них.

Да	Трудно сказать	Нет

4. Я считаю себя человеком, склонным к сотрудничеству.

Да	Нечто среднее	Нет

5. Я вынужден сдерживать себя от того, чтобы не улаживать чужие дела.

Да	Иногда	Нет

6. Мне кажется, что люди, с которыми я нахожусь в дружеских отношениях, могут оказаться отнюдь не друзьями за моей спиной.

Да	В большинстве случаев	Нет

Ключ: за ответы 1 — нет, 2 — да, 3 — да, 4 — да, 5 — да, 6 — нет баллы не начисляются, за промежуточные ответы дается 1 балл, за ответы 1 — да, 2 — нет, 3 — нет, 4 — нет, 5 — нет, 6 — да начисляются по два балла.

Если вы набрали 6–12 баллов, то у вас присутствует настороженность по отношению к другим людям, 0–5 баллов — открытость.

Шкала «Подозрительность»

Из Опросника *Е. П. Ильина* и *П. А. Ковалева* «Личностная агрессивность и конфликтность».

Инструкция: вам предлагается ряд суждений. Прочтите их, и если вы согласны с каким-либо, поставьте знак «+», если нет — знак «–».

1. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
2. Я верю в честность намерений большинства людей.
3. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.
4. Утверждение «не обманешь — не проживешь» справедливо.
5. Я осуждаю недоверчивых людей.
6. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
7. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
8. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
9. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
10. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Ключ: начисляется по одному баллу за каждый положительный ответ («+») по п. 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9 и за отрицательный ответ («–») по п. 2, 5, 10. Подсчитывается сумма баллов: 0–4 балла — низкая подозрительность; 5–7 баллов — средняя подозрительность; 8–10 баллов — высокая подозрительность.

Тест на мнительность

Е. И.: тест разработан по материалам Интернета.

Инструкция: вам предлагается выразить свое отношение к ряду утверждений. Отвечая, долго не задумывайтесь. Свой ответ подчеркните.

1. Всегда ли вы уверены, что хорошо выполнили работу?

Обычно не уверен	Чаще уверен

2. Часто ли вам кажется, что вы, может быть, больны?

Редко	Часто

3. Находясь в лифте с людьми, говорящими на другом языке, вы подозреваете, что они говорят о вас?

Нет	Да

4. Вам часто кажется, что ваш собеседник говорит не то, что думает?

Редко	Часто

5. Если на работе вы услышите про сокращение штата, вы подумаете, что речь идет и о вас?

Скорее нет	Скорее да

6. Часто ли вам кажется, что вы поступили неправильно?

Редко	Часто

7. В многолюдном месте вам кажется, что вас рассматривают?

Редко	Часто

8. Вы часто переживаете из-за мелких недоразумений в общении?

Редко	Часто

9. Вам часто кажется, что окружающие хотят от вас скрыть правду?

Редко	Часто

10. Бывает, что, уходя из дома, вы возвращаетесь, потому что вам кажется, что вы не закрыли дверь, не выключили газовую плиту и т. п.?

Редко	Часто

11. Часто ли вы сомневаетесь в искренности отношения к вам знакомых?

Редко	Часто

12. Когда кто-то из знакомых не очень тепло поздоровался с вами, вам кажется, что он на вас за что-то обиделся?

Нет	Да

13. Часто ли вам кажется, что в глазах окружающих вы выглядите не очень умным?

Редко	Часто

14. Часто ли вы сомневаетесь по поводу принятых вами решений?

Редко	Часто

15. Часто ли вам кажется, что люди косо смотрят на вас?

Редко	Часто

16. Когда вы делаете подарки, часто ли вы переживаете, что подарок не понравился?

Редко	Часто

17. Часто ли вам кажется, что за вашей спиной люди обсуждают вас?

Редко	Часто

18. Часто ли вам кажется, что вы ненароком обидели человека?

Редко	Часто

19. Часто ли вам кажется, что начальство вас недолюбливает?

Редко	Часто

20. Часто ли вы испытываете страх выглядеть смешным в глазах окружающих?

Редко	Часто

21. Часто ли вам кажется, что окружающие относятся к вам предвзято?

Редко	Часто

Ключ: если вы ответили «часто» или «да» не больше семи раз, то у вас низкий уровень мнительности; если таких ответов было от 8 до 14 — средний уровень; если от 15 до 18 — высокий уровень, и если от 19 до 21 — очень высокий уровень мнительности.

Тест-опросник Т. Лири

Из теста взяты шкалы, характеризующие выраженность тех свойств личности, которые могут влиять на доверчивость человека: «скептицизм», «зависимость», «конформизм».

Инструкция: дайте по возможности искреннюю оценку самому себе, отметив те качества, которыми вы обладаете.

Итак, вы человек, который...

1. Любит поплакаться.
2. Часто печален.
3. Часто разочаровывается.
4. Способен проявлять недоверие.
5. Благодарный.
6. Восхищающийся и склонный к подражанию.
7. Уважительный.
8. Ищущий одобрения.
9. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи.
10. Стремящийся ужиться с другими.
11. Доброжелательный.
12. Внимательный и ласковый.
13. Скептичен.
14. На которого трудно произвести впечатление.
15. Обидчивый, щепетильный.
16. Не терпящий, чтобы им командовали.
17. Часто прибегающий к помощи других.
18. Очень почитающий авторитеты.
19. Охотно принимающий советы.
20. Доверчивый и стремящийся радовать.
21. Всегда любезен в обхождении.
22. Дорожащий мнением окружающих.
23. Общительный и уживчивый.
24. Добросердечный.
25. Озлобленный.
26. Жалобщик.
27. Ревнивый.
28. Долго помнит обиды.
29. Зависимый, несамостоятельный.
30. Любит подчиняться.
31. Предоставляет другим принимать решения.
32. Легко попадает впросак.
33. Легко поддается влиянию других.
34. Готов довериться другому.
35. Благорасположен ко всем без разбора.
36. Всем симпатизирует.
37. Злопамятный.

38. Проникнут духом противоречия.
39. Упрямый.
40. Недоверчивый и подозрительный.
41. Почти никому не возражает.
42. Навязчивый.
43. Любит, чтобы его опекали.
44. Чрезмерно доверчивый.
45. Стремится снискать расположение каждого.
46. Со всеми соглашается.
47. Всегда со всеми дружелюбен.
48. Всех любит.

Ключ:

Качества 1–4, 13–16, 25–28 и 37–40 — шкала «скептицизм».

Качества 5–8, 17–20, 29–32 и 40–44 — шкала «зависимость».

Качества 9–12, 21–24, 33–36 и 45–48 — шкала «конформизм».

За каждое отмеченное у себя качество начисляется по одному баллу. Подсчитывается сумма набранных баллов:

- от 0 до 6 баллов — слабая выраженность личностной особенности;
- от 7 до 11 баллов — средняя выраженность;
- от 12 до 16 баллов — высокая выраженность.

Рефлексивный опросник уровня доверия к себе

Автор: Т. П. Скрипкина

Ф. И. О.__________________________________Пол__________

Возраст

Профессия____

№ п/п	Жизнезначимые сферы	Я себе					
		полностью доверяю	скорее доверяю	частично доверяю	не доверяю	скорее не доверяю	полностью не доверяю
1	В профессиональной деятельности						
2	В интеллектуальной деятельности						
3	В решении бытовых проблем						
4	В умении строить взаимоотношения с близкими людьми (друзьями)						
5	В умении строить взаимоотношения с подчиненными						

6	В умении строить взаимоотношения с вышестоящими людьми						
7	В умении строить взаимоотношения в семье						
8	В умении строить взаимоотношения с детьми						
9	В умении строить отношения с родителями						
10	В умении нравиться представителям противоположного пола						
11	В умении интересно проводить досуг						

Опросник для изучения критериев доверия и недоверия личности другим людям

Авторы: *А. Б. Купрейченко*, *С. П. Табхарова*

Инструкция: оцените, пожалуйста, степень вашего согласия с каждым приведенным ниже утверждением, оценивающим критерии недоверия при взаимодействии с тремя различными категориями людей (кроме утверждений, неприменимых к категории незнакомых людей и обозначенных знаком *X*) по 5-балльной шкале, где:

- полностью не согласен — 1 балл;
- скорее не согласен — 2 балла;
- затрудняюсь ответить — 3 балла;
- скорее согласен — 4 балла;
- полностью согласен — 5 баллов.

Для того чтобы я не доверял человеку, достаточно, чтобы он был...

№ п / п	Утверждения	Незнакомый человек	Знакомый человек	Близкий человек
1	Неопрятным			
2	Агрессивным			
3	Слабым			
4	Молчаливым			
5	Зависимым от других			
6	Суетливым			
7	Пассивным			
8	Угрюмым			
9	Любопытным			
10	Хвастливым			

11	Безучастным			
12	Открытым			
13	Глупым			
14	Необразованным			
15	Робким			
16	Импульсивным			
17	Неавторитетным			
18	Зависящим от меня			
19	Полезным мне			
20	Ненаходчивым			
21	Скрытным			
22	Нелюбопытным			
23	Невежливым			
24	Необаятельным			
25	Болтливым			
26	Плохо одетым			
27	Неорганизованным			
28	Некрасивым			
29	Слишком опрятным			
30	Очень спокойным			
31	Надеющимся на интуицию			
32	Сильным			
33	Разговорчивым			
34	Степенным			
35	Активным			
36	Веселым			
37	Нелюбопытным			
38	Имеющим интересы, противоречащие моим			
39	Имеющим интересы, отличные от моих			
40	Имеющим близкие мне интересы			
41	Другого вероисповедания			
42	Принадлежащим к другой социальной или демографической группе			
43	Принадлежащим к враждебной социальной группе			
44	Рисковым			
45	Предпочитающим компромиссы			
46	Образованным			
47	Смелым			
48	Сдержанным			
49	Авторитетным			
50	Вежливым			
51	Другой национальности			
52	Обаятельным			

53	Неболтливым			
54	Хорошо одетым			
55	Любящим соревноваться			
56	Иного социального происхождения			
57	Участливым			
58	Очень красивым			
59	Конфликтующим с окружающими			
60	Богатым			
61	Бедным			
62	Конкурирующим со мной			
63	Лживым (Х)			
64	Хитрым (Х)			
65	Бесхитростным (Х)			
66	Находчивым (Х)			
67	Развязным (Х)			
68	Очень умным (Х)			
69	Непосредственным (Х)			
70	Надеющимся только на себя (Х)			
71	Принципиальным (Х)			
72	Беспринципным (Х)			
73	Имеющим цели жизни, отличные от моих (Х)			
74	Имеющим жизненные цели, противоречащие моим (Х)			
75	Имеющим жизненные цели, как у меня (Х)			
76	Любящим стабильность (Х)			
77	Расчетливым (Х)			
78	Рациональным (Х)			
79	Искренним (Х)			
80	С восприятием мира, отличным от моего (Х)			
81	Воспринимающим мир так же, как и я (Х)			
82	Имеющим широкий круг интересов (Х)			
83	Организованным (Х)			
84	Независимым (Х)			
85	Скромным (Х)			
86	Кристально честным (Х)			
87	Терпимым к недостаткам людей (Х)			
88	Нетерпимым к людям (Х)			
89	Борющимся за справедливость (Х)			
90	Несправедливым (Х)			
91	Безответственным (Х)			
92	Гиперответственным (Х)			
93	Ненадежным (Х)			

94	Непредсказуемым (X)			
95	Любимым (X)			
96	Нелюбимым			

Для того чтобы я доверял человеку, достаточно, чтобы он был...

№ п/п	Утверждения	Незнакомый человек	Знакомый человек	Близкий человек
97	Опрятным			
98	Неагрессивным			
99	Слабым			
100	Молчаливым			
101	Зависимым от других			
102	Суетливым			
103	Пассивным			
104	Угрюмым			
105	Любопытным			
106	Хвастливым			
107	Безучастным			
108	Открытым			
109	Глупым			
110	Необразованным			
111	Робким			
112	Импульсивным			
113	Неавторитетным			
114	Зависящим от меня			
115	Полезным мне			
116	Ненаходчивым			
117	Скрытным			
118	Нелюбопытным			
119	Невежливым			
120	Необаятельным			
121	Болтливым			
122	Плохо одетым			
123	Неорганизованным			
124	Некрасивым			
125	Слишком опрятным			
126	Очень спокойным			
127	Надеющимся на интуицию			
128	Сильным			
129	Разговорчивым			
130	Степенным			
131	Активным			
132	Веселым			

133	Нелюбопытным			
134	Имеющим интересы, противоречащие моим			
135	Имеющим другие интересы			
136	Имеющим интересы, совпадающие с моими			
137	Другого вероисповедания			
138	Принадлежащим к другой социальной или демографической группе			
139	Принадлежащим к враждебной социальной группе			
140	Конкурирующим со мной			
141	Предпочитающим компромиссы			
142	Образованным			
143	Смелым			
144	Сдержанным			
145	Авторитетным			
146	Вежливым			
147	Другой национальности			
148	Обаятельным			
149	Неболтливым			
150	Хорошо одетым			
151	Любящим соревноваться			
152	Иного социального происхождения			
153	Участливым			
154	Очень красивым			
155	Конфликтующим с окружающими			
156	Богатым			
157	Бедным			
158	Помогающим мне			
159	Скромным (X)			
160	Хитрым (X)			
161	Бесхитростным (X)			
162	Находчивым (X)			
163	Развязным (X)			
164	Очень умным (X)			
165	Непосредственным (X)			
166	Надеющимся только на себя (X)			
167	Принципиальным (X)			
168	Беспринципным (X)			
169	Имеющим цели жизни, отличные от моих (X)			
170	Имеющим жизненные цели, противоречащие моим			
171	Имеющим жизненные цели, совпадающие с моими (X)			
172	Любящим стабильность (X)			

173	Расчетливым (*X*)			
174	Рациональным (*X*)			
175	Искренним (*X*)			
176	С другим восприятием мира (*X*)			
177	Воспринимающим мир так же, как и я (*X*)			
178	Имеющим широкий круг интересов (*X*)			
179	Организованным (*X*)			
180	Независимым (*X*)			
181	Рисковым (*X*)			
182	Кристально честным (*X*)			
183	Терпимым к недостаткам людей (*X*)			
184	Нетерпимым к людям (*X*)			
185	Борющимся за справедливость (*X*)			
186	Несправедливым (*X*)			
187	Безответственным (*X*)			
188	Гиперответственным (*X*)			
189	Лживым (*X*)			
190	Предсказуемым (*X*)			
191	Надежным (*X*)			
192	Любимым (*X*)			

Методика изучения доверия/недоверия личности миру, другим людям, себе

А. Б. Купрейченко (2008)

Инструкция: внимательно прочитайте утверждения и оцените степень своего согласия / несогласия с каждым утверждением, используя следующую шкалу:

1	2	3	4	5
Неверно	Скорее неверно	Частично неверно	Скорее верно	Верно

№ п/п	**Утверждения**	**Баллы**
1	Я доверяю себе в умении строить взаимоотношения с близкими людьми	
2	Объекты и явления окружающего мира меня мало волнуют	
3	Большинство людей более склонны помогать другим	
4	Я доверяю себе в умении отличить «хорошее» от «плохого»	
5	Окружающий мир является для меня источником опасности	
6	Я доверяю себе в умении ориентироваться в критической ситуации	
7	Если не уследишь, люди воспользуются твоим преимуществом	

8	Человек по своей природе склонен к сотрудничеству	
9	Я доверяю себе в умении прогнозировать поступки других людей	
10	Следует быть очень осторожным, когда имеешь дело с людьми	
11	Я стараюсь тесно взаимодействовать с окружающим миром	
12	Никто не намерен брать на себя ответственность за то, что с тобой случится, хотя видят, к чему ты идешь	
13	Я доверяю себе в умении уступить, если необходимо	
14	Я доверяю себе в умении признавать свои ошибки	
15	Другие люди говорят, что от окружающего мира не приходится ждать ничего хорошего	

Ключ: подсчитывается алгебраическая сумма набранных баллов с учетом того, что за утверждения 1, 3, 4, 6, 8, 9, 11, 13, 14 баллы даются со знаком плюс, а за утверждения 2, 5, 7, 10, 12, 15 — со знаком минус. Чем больше итоговая сумма с плюсом, тем больше ваше доверие, и наоборот, чем больше итоговая сумма со знаком минус, тем больше у вас выражено недоверие к миру, другим людям и себе. Можно выделить отдельно шкалы отношения к миру (п. 2. 5, 11, 15), к другим людям (п. 3, 7, 8, 10, 12), к себе (п. 1, 4, 6, 9, 13, 14).

Методика оценки доверия/недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации

А. Б. Купрейченко (2008)

Инструкция: оцените, пожалуйста, степень согласия с приведенными ниже утверждениями по отношению к вашим коллегам (К) и по отношению к вашему руководителю (Р) по 5-балльной шкале, где:

- полностью не согласен — 1 балл;
- скорее не согласен — 2 балла;
- затрудняюсь ответить — 3 балла;
- скорее согласен — 4 балла;
- полностью согласен — 5 баллов.

Поставьте в таблице нужные цифры.

№ п/п	Утверждения	Баллы
1	Я выяснил, что он надежен, особенно в тех случаях, которые важны для меня	
2	У нас одинаковое восприятие мира	
3	Мне кажется, я хорошо знаю его	
4	По отношению к нему я испытываю приязнь	
5	Он хочет создать себе репутацию человека, выполняющего свои обещания	
6	К сожалению, он не понимает, что ему выгодно выполнить свои обязательства передо мной	
7	Он всегда придет на помощь, если моим интересам что-то угрожает	

8	Мы с ним отстаиваем одни и те же принципы	
9	Мне кажется, я достаточно точно могу предсказать его поведение	
10	Он мне очень нравится	
11	Этот человек понимает, что оправдать доверие выгоднее, чем потерять его	
12	По отношению к нему я чувствую неприязнь	
13	Он всегда готов предложить мне поддержку	
14	У нас с ним общие интересы	
15	Я обычно знаю, как он поступит в определенной ситуации	
16	Я люблю этого человека	
17	Он осознает, что если обманет доверие, то потеряет больше, чем выиграет	
18	Он ненадежен	
19	Я плохо знаю этого человека	
20	Он непредсказуем	

Ключ к методике: начисляется по 1 баллу за ответы «да» на утверждения 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17 и за ответы «нет» на утверждения 6, 12, 18, 19, 20. Подсчитывается сумма баллов. Чем она больше, тем в большей степени выражено у вас доверие к коллеге.

Методика оценки уровня доверия в организации Р. Б. Шо

Источник: *Шо Р. Б.* Ключи к доверию в организации: результативность, порядочность, проявление заботы. М., 2000.

В этой организации...

...власть и контроль находятся в руках лишь нескольких людей или групп

1	2	3	4	5

...люди на всех уровнях чувствуют себя и действуют как хозяева в бизнесе

1	2	3	4	5

...«война» между различными группами — обычное дело

1	2	3	4	5

...различные группы (главное руководство, подразделения) сотрудничают друг с другом

1	2	3	4	5

...сотрудники осторожничают и стараются убедиться в том, что не потерпят неудачу

1	2	3	4	5

...сотрудники готовы рисковать лично для того, чтобы способствовать росту бизнеса

1	2	3	4	5

...сотрудники поддерживают существующее положение дел и сопротивляются изменениям

1	2	3	4	5

...сотрудники восприимчивы к изменениям и новым методам работы

1	2	3	4	5

...сотрудники не будут выражать свои истинные мысли или чувства

1	2	3	4	5

...сотрудники чувствуют себя свободными в выражении своих взглядов, даже если они отличаются от взглядов большинства

1	2	3	4	5

...никто не берет на себя ответственности за ошибки, и со временем они повторяются

1	2	3	4	5

...сотрудники признают свои ошибки и учатся на них

1	2	3	4	5

...много контроля и ограничений в отношении того, что можно делать

1	2	3	4	5

...сотрудникам дана необходимая свобода действий для выполнения работы

1	2	3	4	5

В целом в организации очень низкий уровень доверия

1	2	3	4	5

В целом в организации очень высокий уровень доверия

1	2	3	4	5

Методика «Вера в людей» М. Розенберга

Первоисточник: Measures of personality and Social Psychological Attitudes. V. 1 / J. P. Robinson, P. R. Shaver, L. S. Wrightman (eds.). San Diego, N.-Y., Boston: Academic Press, 1991.

Инструкция: оцените по 5-балльной шкале свое согласие с приведенными ниже высказываниями. Обведите нужную цифру.

1. Некоторые говорят, что большинству людей можно доверять. Другие говорят, что следует быть очень осторожным, когда имеешь дело с людьми. Что вы думаете об этом?

1	2	3	4	5

Большинству людей можно доверять.

Следует быть предельно осторожным.

2. Можете ли вы сказать, что большинство людей более склонны помогать другим или более склонны заботиться только о себе?

1	2	3	4	5

Помогают другим.

Заботятся только о себе.

3. Если не уследишь, люди воспользуются твоим преимуществом.

1	2	3	4	5

Верно.

Неверно.

4. Никто не намерен брать на себя ответственность за то, что с тобой случится, хотя видят, к чему ты идешь.

1	2	3	4	5

Верно.

Неверно.

5. Человек по своей природе склонен к сотрудничеству.

1	2	3	4	5

Верно.

Неверно.

Методика межличностного доверия Р. Левицки, М. Стивенсон и Б. Банкер

Первоисточник: *Lewicky R. J.*, *Stevenson M.*, *Bunker B. B.* The tree components of interpersonal trust: instrument development and differences across relationships // The Ochio State University. WPS, Feb. 1997.

Инструкция: вашему вниманию предлагается Шкала доверия. Просим вас оценить свои отношения с человеком, которому вы доверяете больше всего, и с человеком, который не оправдал вашего доверия. Оцените, пожалуйста, свое отношение к двум выбранным вами людям по 5-балльной шкале, где:

1 — совершенно не соответствует моим отношениям с этим человеком;

5 — полностью соответствует моим отношениям с этим человеком.

Запишите соответствующие цифры в предлагаемые две колонки таблицы.

№ п/п	Утверждения	Человек, которому я доверяю больше всего	Человек, который не оправдал доверия
1	Поведение этого человека соответствует моим ожиданиям		
2	Он хочет создать себе репутацию человека, выполняющего свои обещания и обязательства		

3	Этот человек понимает, что оправдать доверие выгоднее, чем потерять его		
4	Этот человек делает то, что он обещал		
5	Я наслышан от других людей о его репутации		
6	У меня есть достаточный опыт общения с этим человеком		
7	Мне кажется, что я хорошо знаю его		
8	Мне кажется, я достаточно точно могу предсказать его поведение		
9	Пожалуй, я всегда смог бы предсказать его реакцию		
10	У нас с ним общие интересы		
11	У нас одни и те же жизненные ценности		
12	Мои и его задачи совпадают		
13	Этот человек и я преследуем одни и те же цели		
14	Я знаю, что он поступит так же, как я поступил бы на его месте		
15	Мы с ним отстаиваем одни и те же принципы		

А. Б. Купрейченко отмечает, что данная Методика была разработана сравнительно недавно. Проверка и адаптация ее в нашей стране только началась, и имеются некоторые сомнения в ее валидности. Во-первых, выделился кластер, для которого ни один из трех компонентов доверия критерием доверия не является. Вероятно, существуют еще какие-то критерии доверия, которые не измеряются этой Методикой, например, надежность и поддержка. Во-вторых, вызывают сомнение предлагаемые высказывания: «У меня есть достаточный опыт общения с этим человеком»; «Мне кажется, я хорошо его знаю»; «Мне кажется, я достаточно точно могу предсказать его поведение». Эти высказывания могут означать следующее: «Я хорошо его знаю и могу предсказать, что он подведет нас, на него нельзя положиться». Но могут означать обратное: «Я хорошо его знаю — он не подведет». Неудивительно, что у 74% испытуемых нет выраженных различий между человеком, которому доверяют больше всего, и человеком, который не оправдал доверия, по показателям доверия, основанного на знании.

Методика оценки доверия/недоверия личности другим людям

А. Б. Купрейченко (2008)

Методика предназначена для диагностики особенностей доверия и недоверия другим людям личности или группы. Она позволяет определить:

1. Основные критерии доверия/недоверия другим людям: надежность, единство или знание.
2. Склонность к замене доверия верой или расчетом.
3. Выраженность амбивалентного отношения к людям.
4. Принадлежность к определенному типу доверия/недоверия другим людям.

Структура методики включает пять «симметричных» шкал доверия и недоверия: надежность; знание; приязнь; единство; расчет.

Факторы приязни и расчета не являются компонентами доверия, однако очень часто выступают его заменителями. Кроме того, в структуре методики имеются еще две шкалы: отношение к недостаткам человека, которому доверяют больше всего, и человека, который доверия не оправдал.

Инструкция: вашему вниманию предлагается методика оценки доверия/недоверия личности другим людям. Оцените, пожалуйста, степень согласия с приведенными ниже высказываниями по отношению к человеку, которому вы доверяете больше всего, и по отношению к человеку, который утратил ваше доверие, по 5-балльной шкале, где:

- полностью не согласен — 1 балл;
- скорее не согласен — 2 балла;
- затрудняюсь ответить — 3 балла;
- скорее согласен — 4 балла;
- полностью согласен — 5 баллов.

Проставьте в таблице нужные цифры.

№ п / п	Утверждения	Доверяю	Не доверяю
1	Я выяснил, что он надежен, особенно в тех случаях, которые важны для меня		
2	У нас одинаковое восприятие мира		
3	Мне кажется, я хорошо знаю его		
4	По отношению к нему я испытываю приязнь		
5	Он хочет создать себе репутацию человека, выполняющего свои обещания		
6	К сожалению, он не понимает, что ему выгодно выполнить свои обязательства передо мной		
7	Он всегда придет на помощь, если моим интересам что-то угрожает		
8	Мы с ним отстаиваем одни и те же принципы		
9	Мне кажется, я достаточно точно могу предсказать его поведение		
10	Он мне очень нравится		
11	Этот человек понимает, что оправдать доверие выгоднее, чем потерять его		
12	По отношению к нему я чувствую неприязнь		
13	Он всегда готов предложить мне поддержку		
14	У нас с ним общие интересы		

15	Я обычно знаю, как он поступит в определенной ситуации		
16	Я люблю этого человека		
17	Он осознает, что если обманет доверие, то потеряет больше, чем выиграет		
18	Он ненадежен		
19	Я плохо знаю этого человека		
20	Он непредсказуем		

Ключ к методике:

Шкала	**Номера вопросов**
Надежность	1, 7, 13
Единство	2, 8, 14
Знание	3, 9, 15
Приязнь	4, 10, 16
Расчет	5, 11, 17
Недостатки	6, 12, 18, 19, 20

Рефлексивный опросник уровня доверия к себе

Модификация Опросника *Т. П. Скрипкиной* и *А. Б. Купрейченко*

Инструкция: перед вами перечень жизнезначимых для человека сфер. Отметьте галочкой в пустых клетках, насколько вы доверяете себе в каждой из перечисленных жизненных сфер. Оценивайте сферы по порядку, не пропуская ни одной из них.

Укажите, пожалуйста, ваши:

Пол __________, возраст ______________

№ п / п	**Сферы жизнедеятельности**	**Полностью доверяю себе**	**Скорее доверяю себе**	**Доверяю себе частично**	**Не доверяю себе частично**	**Скорее не доверяю себе**	**Полностью не доверяю себе**
1	В трудовой деятельности						
2	В интеллектуальной деятельности						
3	В умении строить взаимоотношения с коллегами						
4	В решении бытовых проблем						

5	В умении строить взаимоотношения с друзьями						
6	В умении строить взаимоотношения в семье						
7	В умении строить взаимоотношения с детьми						
8	В умении строить взаимоотношения с лицами старшего поколения						
9	В умении нравиться представителям противоположного пола						
10	В умении интересно провести досуг						

Анкета доверия рекламе

Источник: *Лебедев А. Н.* Проблемы экономической психологии. Т. 2. М., 2005.

Е. И.: опросник сокращен, и в нем несколько видоизменены варианты ответов для удобства подсчета доверия в баллах.

Инструкция: в данной анкете вам предлагается выразить свое отношение к рекламе. Даются три варианта ответов, из которых вы можете выбрать один, пометив его крестиком.

1. «Современная российская реклама в большинстве случаев предлагает потребителю то, что ему...»

   а) очень нужно;

   б) не очень нужно;

   в) совсем не нужно.

2. «Если в рекламном объявлении (по телевизору, по радио или в газете) какая-нибудь российская фирма утверждает, что она делает что-то лучше всех, то, как правило...»

   а) я доверяю такой фирме;

   б) у меня возникают сомнения;

б) я совершенно не доверяю такой фирме.

3. «Если мне нужно купить какую-либо вещь, то я...»

   а) сразу же обращаюсь к рекламе в газетах (ТВ, радио и т. д.);

   б) обращаюсь к друзьям;

   в) просто иду в знакомый магазин.

4. «Когда я смотрю рекламу по телевидению (или слушаю ее по радио), то у меня возникает желание записать номер телефона или адрес фирмы, которая рекламирует товар...»

   а) очень часто;

   б) иногда;

   в) никогда.

5. «В течение прошлого года только благодаря рекламе я покупал какие-то вещи в магазинах или пользовался услугами организаций и фирм...»

   а) очень часто;

   б) иногда;

   в) никогда.

Ключ: за ответ «а» начисляется 2 балла, за ответ «б» — 1 балл, за ответ «в» — 0 баллов. Подсчитывается сумма набранных баллов. Чем она больше, тем больше ваше доверие к рекламе.

Е. П. Ильин

Психология доверия

Заведующий редакцией	*П. Алесов*
Ведущий редактор	*Е. Маслова*
Литературный редактор	*О. Кувакина*
Художник	*К. Радзевич*
Корректоры	*М. Одинокова, Н. Тюрина*
Верстка	*С. Киселева*

ООО «Питер Пресс», 192102, Санкт-Петербург, ул. Андреевская (д. Волкова), д. 3, литер А, пом. 7Н.
Налоговая льгота — общероссийский классификатор продукции ОК 005-93, том 2; 95 3005 — литература учебная.
Подписано в печать 19.10.12. Формат 70х100/16. Усл. п. л. 23,220. Тираж 2000. Заказ
Отпечатано с готовых диапозитивов в ИПК ООО «Ленинградское издательство».
194044, Санкт-Петербург, ул. Менделеевская, 9.

СЕРИЯ «МАСТЕРА ПСИХОЛОГИИ»

П. Экман

ПСИХОЛОГИЯ ЛЖИ

4-е издание



Перед вами мировой бестселлер – новейшее, четвертое, издание «Психологии лжи», главной книги Пола Экмана. Опираясь на обширный бытовой, исторический и экспериментальный материал, автор анализирует феномен лжи с точки зрения современной психологической науки. Читатель узнает о том, какие особенности человеческого поведения, мимики, речи выдают неискренность говорящего, свидетельствуют о преднамеренной лжи, указывают на стремление скрыть истину. Эта книга – ценнейшее учебное пособие для изучающих психологию невербального поведения, социальную психологию, менеджмент. Кроме того, это прекрасное практическое руководство для всех, кто не хочет становиться жертвой обмана и психологических манипуляций в профессиональной и личной жизни.

Краткое содержание

Глава 1. Ложь. Утечка информации и некоторые другие признаки обмана • Глава 2. Почему ложь иногда не удается • Глава 3. Обнаружение обмана по словам, голосу и пластике • Глава 4. Мимические признаки обмана • Глава 5. Основные ошибки и меры предосторожности • Глава 6. Детектор лжи в качестве верификатора • Глава 7. Техника обнаружения лжи • Глава 8. Обнаружение лжи и уличение лжецов в 1990-е годы • Глава 9. Ложь в общественной жизни • Глава 10. Новые представления о лжи и ее обнаружении • Глава 11. Микро-, едва заметные и угрожающие выражения лица




ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
ПИТЕР®
WWW.PITER.COM